

UNIVERSIDADE DE LISBOA

FACULDADE DE LETRAS



**MEDIATECAS  
DA CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS  
ESTUDO DE CASO DE SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE  
2004 - 2016**

**JOAQUIM FERNANDO TEODORO POMBO GONÇALVES**

Dissertação orientada pelo Prof. Doutor Carlos Guardado da Silva, especialmente elaborada para a obtenção do grau de Mestre em CIÊNCIAS DA DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO

2016



UNIVERSIDADE DE LISBOA

FACULDADE DE LETRAS



**MEDIATECAS  
DA CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS  
ESTUDO DE CASO DE SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE  
2004 - 2016**



**JOAQUIM FERNANDO TEODORO POMBO GONÇALVES**

2016



Àquela que me deu a vida;  
Àquela que comigo partilha a vida;  
Àquela que, ao nascer, me motivou a viver;  
À Sibila e ao Salomão.



## **SUMÁRIO**

INTRODUÇÃO.....	17
-----------------	----

### **PARTE I**

ENQUADRAMENTO TEÓRICO/CONCEPTUAL.....	23
---------------------------------------	----

#### **CAPÍTULO 1**

APONTAMENTO HISTÓRICO: DAS BIBLIOTECAS ÀS MEDiatecas CGD – EVOLUÇÃO DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	25
---	----

1. Mediatecas	
1.1. Definição de conceito e objetivos.....	25
1.2. Evolução histórica das bibliotecas às mediatecas.....	28
1.3. Contexto nacional.....	31
1.4. Contexto internacional.....	34
2. Rede de Mediatecas CGD na Lusofonia: origem, missão, objetivos, enquadramento, protocolos.....	35
3. Estudo orgânico-funcional.....	42
3.1. Análise da estrutura organizacional.....	42
3.2. Caracterização de Estrutura.....	43
3.2.1. A estrutura organizacional da Direção – ano 1994.....	44
3.2.2. A estrutura organizacional da Direção – ano 2002.....	48
3.2.3. A estrutura organizacional da Direção – anos 2008-2016.....	50
3.3. Descrição de funções.....	52

## **CAPÍTULO 2**

### **ENQUADRAMENTO DAS MEDIATECAS CGD EM SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE....55**

1. Indicadores referentes ao ensino em São Tomé e Príncipe: políticas de educação, alfabetismo e analfabetismo no Género.....55
2. Objetivos das Mediatecas CGD em São Tomé e Príncipe: objetivo geral e público-alvo.....60
3. Caraterização do projeto da Mediateca CGD na ilha de São Tomé.....61
  - 3.1. Apresentação do projeto.....61
  - 3.2. Espaços disponibilizados.....63
  - 3.3. Organização e funcionamento.....64
  - 3.4. Programa de formação e assistência técnica.....65
  - 3.5. Indicadores da afluência de utilizadores à Mediateca CGD.....66
4. Caraterização do projeto da Mediateca CGD na ilha do Príncipe.....69
  - 4.1. Apresentação do projeto.....69
  - 4.2. Espaços disponibilizados.....71
  - 4.3. Organização e funcionamento.....72
  - 4.4. Programa de formação e assistência técnica.....73
  - 4.5. Indicadores da afluência de utilizadores à Mediateca CGD.....74



## **PARTE II**

<b>ESTUDO EMPÍRICO</b> .....	77
------------------------------	----

### **CAPÍTULO 3**

<b>ASPETOS METODOLÓGICOS</b> .....	79
------------------------------------	----

1. Processo metodológico: definição do problema.....	79
2. Plano de investigação.....	80
3. Métodos de recolha de dados.....	82
3.1. Entrevista semiestruturada ao responsável pelas Mediatecas CGD.....	83
3.2. Questionários.....	85
3.2.1. Questionário "aberto".....	86
3.2.2. Questionário "fechado".....	87
3.3. Análise documental.....	89
4. Procedimento da análise e interpretação dos dados.....	90
5. Planificação do trabalho.....	91

### **CAPÍTULO 4**

<b>ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS</b> .....	93
--	----

1. Análise dos dados.....	93
1.1. Análise e interpretação dos dados dos questionários aos Utilizadores da Mediateca CGD de São Tomé e Príncipe.....	93
1.1.1. Caraterização dos inquiridos.....	94
1.1.1.1. Considerações.....	98
1.1.2. As necessidades de Informação.....	98
1.1.2.1. Considerações.....	103
1.1.3. Caraterização da imagem da Mediateca.....	104

1.1.3.1. Considerações.....	107
1.1.4. Qualidade de Serviço.....	108
1.1.4.1. Considerações.....	117
1.1.5. Experiência na Mediateca.....	119
1.1.5.1. Considerações.....	123
1.1.6. Impacto da Mediateca.....	124
1.1.6.1. Considerações.....	128
1.2. Análise comparativa entre a mediateca de São Tomé e a do Príncipe.....	129
1.2.1. As necessidades de Informação.....	129
1.2.2. Caraterização da imagem da Mediateca.....	137
1.2.3. Qualidade de Serviço.....	144
1.2.4. Experiência na Mediateca.....	159
1.2.5. Sugestões dos utilizadores.....	163
1.2.5.1. Palavras que caraterizam a Mediateca.....	164
1.2.5.2. Comentários e opiniões para melhoramento do serviço disponibilizado.....	165
1.3. Análise e interpretação dos dados dos questionários aos Coordenadores das Mediatecas CGD de São Tomé e Príncipe.....	167
1.3.1. Questionário ao Coordenador da Mediateca de São Tomé.....	167
1.3.2. Questionário ao Coordenador da Mediateca do Príncipe.....	169
1.4. Análise da entrevista ao responsável pelas Mediatecas CGD.....	170
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>173</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>185</b>
<b>LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS.....</b>	<b>191</b>
<b>ÍNDICE DE TABELAS.....</b>	<b>193</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>197</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>199</b>

## AGRADECIMENTOS

Início os agradecimentos salientando o papel do Professor Doutor Carlos Guardado da Silva como meu orientador que, através dos seus conselhos, espírito crítico, apoio e disponibilidade, me motivou à realização deste estudo, inculcando-me disciplina ao longo da composição da Dissertação mas, também, nos ensinamentos e conselhos disponibilizados no decurso do curso de Mestrado.

Para a realização deste estudo, agradeço a colaboração fundamental da Professora Doutora Sónia Gonçalves por me apoiar permanentemente, me guiar na componente metodológica e na aplicação do programa *Statistical Package for the Social Sciences* - SPSS (versão 22) que permitiu a análise estatística dos dados resultantes dos questionários, para além de uma revisão atenta do trabalho produzido e da apresentação de sugestões pertinentes.

A viabilidade deste estudo só foi possível devido à disponibilidade da Dr.<sup>a</sup> Margarida Ferraz, Diretora do Gabinete Património Histórico da Caixa Geral de Depósitos, ao permitir a utilização de dados e de documentação afeta à instituição.

O trabalho foi valorizado pela colaboração imprescindível da Dr.<sup>a</sup> Ana Monteiro, Coordenadora-Geral da Rede de Mediatecas CGD, que, com os seus conhecimentos locais, me transmitiu informações verbais e documentais que se apresentaram como fundamentais para a elaboração da dissertação, para além da colaboração nos procedimentos logísticos relativos ao preenchimento dos questionários.

Agradeço, igualmente, às Coordenadoras locais que colaboraram através do preenchimento dos questionários que lhe eram destinados e do processo logístico de distribuição e recolha dos questionários dirigidos aos utilizadores.

Aos Utilizadores agradeço pela sua participação interessada e interessante, compreendendo o objetivo do trabalho e a importância das suas opiniões.

À minha família pelas horas intermináveis de "ausência" e fins-de-semana "perdidos", tendo recebido em troca o apoio e o carinho necessários para prosseguir o trabalho.



## RESUMO

O presente estudo avalia o papel das Mediatecas CGD da ilha de São Tomé e da ilha do Príncipe, enquanto polos de desenvolvimento cultural nas duas ilhas, procurando perceber a relação da mediateca com o indivíduo e com a comunidade, seja numa vertente pedagógica, seja numa vertente lúdica.

Para a sua realização foi utilizado o método de "estudo de caso", através da análise dos dados obtidos com recurso à utilização de diversos instrumentos, como sejam questionários aplicados aos utilizadores e aos responsáveis de ambas as mediatecas, e uma entrevista realizada ao coordenador-geral da Rede de Mediatecas CGD.

Os instrumentos foram construídos de modo a procurar responder às questões nas quais assenta o estudo: Qual a Caracterização demográfica dos utilizadores? Como tomaram conhecimento da existência da mediateca? Para que fins utilizam os serviços da mediateca? Qual a periodicidade dessa utilização? Dos recursos disponíveis quais são mais utilizados? Como os utilizadores percebem a qualidade do acervo, dos suportes informáticos, dos serviços e dos recursos humanos? Qual a importância que os utilizadores consideram existir no seu desenvolvimento pessoal em termos académicos e/ou profissionais? Como consideram as condições físicas e ambientais disponibilizados? Quais as sugestões que apresentam?

No campo da pesquisa documental, efetuou-se a consulta de: informação resultante de atos de gestão e de tomadas de decisão; documentação referente a troca de correspondência entre as várias instituições intervenientes nos processos; diversa legislação nacional e são-tomense; diretrizes internacionais na área das mediatecas; documentação afeta à construção dos espaços e da implementação das diversas infraestruturas.

Como conclusão, os utilizadores das mediatecas de São Tomé e Príncipe atribuem significativa importância ao papel da mediateca no seu desenvolvimento e formação cultural, seja em termos académicos (a vertente mais significativa) seja em termos profissionais e culturais.

**Palavras-Chave:** Ciência da Informação; mediateca; Rede de Mediatecas Caixa Geral de Depósitos; São Tomé e Príncipe.



## **ABSTRACT**

This study evaluates the role CGD multimedia libraries in São Tomé and Príncipe Island while cultural development poles the two islands, aiming to find the relationship between the multimedia library, individuals, and the community, either in an educational point view or in a more playful point view.

“Case study” method was used and the data obtained through various instruments, such as questionnaires to multimedia library’s users and to multimedia library’s supervisors, and also an interview with the general-coordinator CGD media library network was analyzed.

The used instruments were developed in such a way that could allow some answers to the mains questions on which the present study is based: What is the demographic characterization multimedia library users? How multimedia library users do took notice about its existence? What are user’s main purposes for using the multimedia library services? What is the frequency of such use? Which are most used all the available multimedia resources? How do users perceive the quality the multimedia library collection, computer support, services and human resources? How important users consider the multimedia library to their personal development in an academic and / or professional point view? How do users rate physical and environmental existing conditions? What suggestions do they have?

The documentary research was based on acts management and decision making, exchanged documentation between the various institutions involved in the processes, different national and Sao Tome legislation, international guidelines in the area multimedia libraries, related documentation to the spaces construction and to the various infrastructure implementation.

Study results reveal that users multimedia libraries Sao Tome and Principe give significant importance to the role the multimedia library in its personal development and cultural training, whether in academics (the most significant aspect) whether in professional and cultural terms.

**Keywords:** Information Science; multimedia library; multimedia library network; Sao Tome and Principe.





## INTRODUÇÃO

As mediatecas públicas, escolares ou de iniciativa particular, pela sua importância e influência junto das comunidades, bem como pelo seu papel social, cultural e pedagógico, têm sido fatores de reflexão por parte de diversos autores.

Neste trabalho, pretendemos avaliar a importância atribuída pelos utilizadores das duas Mediatecas Caixa Geral de Depósitos (Mediatecas CGD) instaladas em São Tomé e Príncipe, as quais resultam da colaboração entre a Caixa Geral de Depósitos (CGD) e o Banco Internacional de São Tomé e Príncipe (BISTP), banco comercial privado (fundado em 1993) no qual a CGD detém uma participação.

Estes polos culturais encontram-se inseridos na Rede de Mediatecas CGD existentes em diversos países lusófonos, fruto de iniciativa da CGD e da celebração de diversos protocolos de cooperação entre esta instituição e diversos organismos, nomeadamente a Agência Portuguesa de Apoio ao Desenvolvimento (APAD), o Instituto Português de Apoio ao Desenvolvimento (IPAD) e o Camões - Instituto da Cooperação e da Língua (Camões), instituições de vincada ação atuante nos países lusófonos e dinamizadora de políticas de cooperação portuguesa.

Para o efeito, recorreremos a um estudo de caso das duas mediatecas de São Tomé e Príncipe, procurando analisar a perceção dos utilizadores dessas mediatecas e da forma como consideram que elas interagem com o indivíduo e com a comunidade, enquanto polos culturais e, simultaneamente, promotores do acesso à informação e dinamizadores do conhecimento.

Importa caracterizar os utilizadores de cada um dos polos, através de determinados indicadores como sejam: Quem são? Em que circunstâncias utilizam a mediateca? Com que objetivo? Com que frequência? Como avaliam e utilizam o acervo? Como são percebidos os serviços disponibilizados? Qual a importância no desenvolvimento pessoal em termos académicos e/ou profissionais? Como consideram as condições físicas e ambientais que encontram? Que sugestões de melhoria apresentam?

Paralelamente, procuramos compreender a relação das mediatecas e o seu papel na comunidade, assim como o cumprimento dos objetivos a que se propõem, na perspetiva dos responsáveis locais de cada mediateca e do coordenador-geral da CGD responsável pela Rede onde elas se encontram incluídas.

As Mediatecas CGD configuram três facetas fundamentais, que são transversais aos estabelecimentos da Rede, definidas como a área informacional, a educacional e a cultural, cuja utilização representa a concretização dos objetivos expectáveis aquando da disponibilização de cada uma dessas vertentes, numa relação do utilizador com os suportes de informação, com o acervo e com as atividades culturais, enquadrada pelas condições físicas e pelo contato dos utentes com os técnicos de apoio.

Esta relação apresenta-se fundamental, uma vez que a adesão da comunidade à mediateca, resulta da interação do utilizador com os espaços físicos, os meios e os serviços disponibilizados, tendo em conta que a imagem de uma organização surge como o conjunto de ideias e impressões, formadas a partir dos contatos e da experiência desenvolvida que o indivíduo obtém de um serviço que lhe é proporcionado.

Na sua relação com a comunidade, a Mediateca CGD assume uma função social e procura atrair essa comunidade para as suas atribuições, atividades e objetivos, porque através dos serviços e condições que disponibiliza possui uma diversidade de utilizadores onde predominam os jovens estudantes.

Também esta predominância surge como uma demonstração da valência do papel das Mediatecas CGD enquanto Sistema de Informação, pois valoriza a importância, em termos individuais, do conhecimento em diferentes áreas do saber com o consequente reflexo em termos sociais, apoiado pela captação de informação disseminada através dos novos meios de tecnologia de comunicação, do acervo documental e do reajustamento dos níveis de escolaridade às necessidades atuais de cada comunidade.

As características sociais dessa comunidade, como sejam a idade e a escolarização, refletem-se na tipologia de utilização, quer no uso dos espaços do acervo documental, seja para o estudo, para aspetos lúdicos ou para a pesquisa em bases de dados locais e na Internet.

Com vista à análise da perceção da importância atribuída pelos utilizadores às Mediatecas CGD em São Tomé e Príncipe, desenvolvemos o presente trabalho procurando obter dados que permitam apresentar sugestões que visarão melhorar a imagem e a qualidade dessas instituições.

Estruturalmente, o trabalho encontra-se constituído por duas partes, as quais comportam na totalidade quatro capítulos.

A **Parte I** é constituída por dois capítulos e debruça-se sobre o Enquadramento Teórico/Conceptual do objeto de estudo.

O **Capítulo 1**, utilizando uma revisão de literatura baseada em áreas como a Sociologia e a Informação, apresenta-nos um breve apontamento histórico, num contexto evolutivo do conceito de “mediateca”, quer em termos nacionais quer internacionais, salientando o papel das mediatecas como elemento inovador da captação de informação, destinada à formação do indivíduo, num enquadramento legislativo e normativo expressos na Declaração Universal dos Direitos do Homem, no Manifesto da Unesco (nomeadamente no que concerne ao acesso à Internet) e em diretrizes propostas pela International Federation Library Associations and Institutions (IFLA).

Neste encadeamento histórico, são apresentadas diversas definições do conceito de “biblioteca” e o papel das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) no surgimento das mediatecas, enquanto modo de promoção de bem-estar individual e coletivo.

Relativamente a Portugal, abordamos o enquadramento legislativo manifestado na Constituição da República, regulamentado na Lei de Bases do Sistema Educativo e materializado no programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas e da Rede Nacional das Bibliotecas Escolares.

Abordamos, também, a Rede das Mediatecas CGD, debruçando-se sobre a sua origem, a missão e os seus objetivos, enquanto elemento de interface entre informação interna e externa na instituição, vocacionada em áreas do conhecimento pré-definidas.

Enquadramos a implantação da Rede no panorama internacional, correspondendo aos objetivos específicos definidos pelas Nações Unidas no programa *Objetivos de Desenvolvimento do Milénio 2000* (ODM) e por diversas Cimeiras ocorridas nos primeiros anos da década de 2000, representando iniciativas que visavam o desenvolvimento de políticas com o objetivo de erradicar a pobreza e apoiar a população mundial com particular incidência nas mais vulneráveis e nas crianças.

Iniciada com a primeira Mediateca CGD, fundada em Lisboa, projetada com base no modelo da mediateca francesa La Villette, a Rede das Mediatecas deveria possuir um cariz sociocultural no sentido da formação e valorização do indivíduo em termos

técnico-profissionais, embora associada à comunidade académica e científica, com o objetivo de criar conhecimento.

Foi no contexto dos ODM que o projeto da Rede de Mediatecas CGD se dinamizou e se expandiu, existindo atualmente nove polos em quatro países da lusofonia, com características semelhantes mas adaptadas às realidades locais.

Esta dinâmica resultou em reestruturações da estrutura organizacional na qual se inseria a Mediateca CGD, com consequentes alterações no organograma funcional da CGD, conforme expresso nos Organogramas de Direção.

A inclusão da Mediateca no Gabinete de Estudos Económicos, Cooperação e Informação (GEE) ocorreu em 1994, aquando da instalação da mediateca no edifício sede da instituição, ocorrendo uma profunda alteração em 2002 quando o projeto procurou enquadrar-se no *Objetivo 8* (ODM8) dos ODM das Nações Unidas (Meta 8F pretende possibilitar o acesso à mais valia representada pelas novas tecnologias de informação e comunicação, em iniciativas apoiadas pelo setor privado).

Em 2008 o núcleo Mediateca foi inserido numa nova estrutura organizacional, o Gabinete de Património Histórico (GPH).

Através destas reestruturações é possível verificar a adaptação da missão das Mediatecas CGD aos novos paradigmas de desenvolvimento dos países onde as mesmas se encontram, mas mantendo a gestão e o controlo do cumprimento dos objetivos definidos.

O **Capítulo 2**, numa relação intrínseca das mediatecas com o sistema de ensino, inicia-se com a apresentação dos indicadores referentes ao ensino em São Tomé e Príncipe apresentando, também, o enquadramento legislativo das várias reestruturações do ensino promovidas pelo Estado são-tomense, com o objetivo do ensino ser adequado às necessidades de uma sociedade moderna.

Na sequência desta relação, é apresentada a caracterização de cada uma das mediatecas, nomeadamente em termos de projeto, de definições, de objetivos, de público-alvo, de condições físicas e organizacionais, assim como os indicadores da afluência dos utilizadores.

Apesar de subordinadas a uma instalação padronizada em termos de tipologia e organização, verifica-se a adaptação de cada mediateca às realidades locais através do

fornecimento de serviços que foram considerados adequados às características da comunidade e que, simultaneamente, sejam apelativas para os utilizadores indo ao encontro das suas necessidades académicas, culturais e lúdicas.

Trata da caracterização das mediatecas enquanto polo cultural mas também social, procurando estabelecer relações de proximidade com os setores académico e comunitário, com particular incidência na relação entre a capacidade de disponibilizar informação e as necessidades manifestas de uma população estudantil que se confrontam com poucas opções de escolha.

Os fatores expostos na descrição da caracterização das mediatecas, expressam a pretensão de corresponder a essas necessidades, à qual se associa o empenhamento dos técnicos enquanto elementos diretos da relação da mediateca com os utilizadores.

A **Parte II** é constituída por dois capítulos, abordando o Estudo Empírico a fim de responder à definição da problemática sobre a qual assenta o nosso trabalho, apresentando a metodologia, os resultados e a respetiva análise.

O **Capítulo 3**, com recurso a informação do estado da arte em áreas de Gestão, Psicologia Organizacional, Sociologia e Informação, apresentamos o processo metodológico.

Apresentamos o plano de investigação no qual são definidos procedimentos a implementar que, para além de serem elementos organizadores do trabalho, procuram obter informação que, apesar de subjetiva, seja passível de validação pelos instrumentos utilizados (questionários aos utilizadores e aos coordenadores locais de ambas as mediatecas, entrevista ao coordenador-geral da Rede de Mediatecas CGD, análise documental de elementos informativos que servirão de suporte às tomadas de decisão e de desenvolvimento dos projetos).

Estruturalmente, os questionários abordam a caracterização sociodemográfica do indivíduo utilizador da Mediateca, as necessidades de informação, a imagem percecionada individualmente e pela comunidade, a qualidade do serviço em termos de infraestruturas e de recursos humanos, a diversidade do acervo disponibilizado e, por fim, o seu grau satisfação face à sua experiência na mediateca e às suas expectativas.

Paralelamente, encontra-se projetada uma planificação de trabalho como forma de definição da calendarização das diversas etapas.

O **Capítulo 4** debruça-se sobre a análise dos dados resultantes da aplicação dos questionários e da entrevista, enquanto instrumentos de recolha de informação.

Os resultados obtidos nos questionários expressam as opiniões dos utilizadores de cada mediateca, as suas necessidades de pesquisa, a periodicidade de utilização dos equipamentos e do acervo (documental, audiovisual e bibliográfico), e a satisfação face aos recursos humanos, tecnológicos e logísticos colocados à sua disposição.

Permite, também, aferir a imagem que a comunidade possui da mediateca e a importância que a mesma representa no desenvolvimento do indivíduo e, por consequência, da comunidade.

Com recurso ao programa informático *Statistical Package for the Social Sciences* - SPSS (versão 22), elaboramos a respetiva análise estatística e apresentamos uma análise comparativa entre as duas mediatecas e, com base nos resultados obtidos e nas opiniões expressas nos questionários, procuramos delinear propostas de melhoria que possam ir ao encontro das necessidades dos utilizadores.

A entrevista permite obter, da parte da instituição, uma panorâmica do projeto Rede de Mediatecas CGD, apresentando a definição de princípios para tomadas de decisão e mecanismos de controlo de implementação de projetos e de cumprimento de objetivos.

Nas **Considerações Finais**, objetivamos o estudo enquadrando-o nas diretrizes internacionais e no previsto pela CGD como missão das Mediatecas CGD, apresentando os condicionalismos com que nos deparámos.

Referenciamos os instrumentos utilizados para a recolha de dados e a constituição da sua estrutura, apresentando as conclusões resultantes dos dados obtidos e processados.

Apresentamos sugestões para dinamizar a interação das mediatecas com a comunidade no seu todo e com os estabelecimentos de ensino em particular. Também propomos futuros trabalhos a realizar junto das restantes Mediatecas CGD, com a devida adaptação a cada situação.

## **PARTE I**

### **ENQUADRAMENTO TEÓRICO/CONCEPTUAL**





## CAPÍTULO 1

### APONTAMENTO HISTÓRICO: DAS BIBLIOTECAS ÀS MEDIATECAS CGD – EVOLUÇÃO DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

#### 1. Mediatecas

##### 1.1. Definição de conceito e objetivos

De acordo com definição (Faria et al., 2008, p. 817), *mediateca* é: *Designação atribuída ao lugar onde se reúnem e estão armazenados, organizados e são dados à consulta documentos multimédia (filmes, diapositivos, fitas magnéticas áudio e vídeo, discos, cassetes, videocassetes, etc.); uma mediateca pode incluir também uma galeria de exposições, sala para animação específica, anfiteatro para espectáculos e projecções de vídeos, etc. [...] Colecção de diferentes suportes de informação de documentos multimédia*, à qual Canário (1994, p. 97) acrescenta considerando que a mesma deverá compreender uma inovação organizacional que terá implicações na vida de um estabelecimento escolar, procurando que a mediateca se apresente como polo de atração de utilizadores de faixas etárias variadas, quer sejam alunos e professores no caso das mediatecas escolares, quer da comunidade em geral no caso das mediatecas públicas.

A biblioteca do ensino superior, que se caracteriza como um meio de apoio à atividade não pedagógica, surge como um exemplo típico da adaptação que terá de ocorrer em bibliotecas e mediatecas, pois teve de implementar alterações de modo a se tornar um espaço mais amplo, físico e virtualmente, dotado de novos tipos de recursos humanos e tecnológicos considerados como necessários para apoiar a comunidade académica, adaptando-se ao aparecimento das novas tecnologias de informação, melhorando a gestão e o acesso à documentação, entre outras iniciativas (Amador, 2015, p. 6).

Conforme referem Ochôa e Carballo (2002, p. 1) *Los avances en las tecnologías de la información han sido un elemento importante para el progreso de la humanidad y, por ende, de las bibliotecas (...)*, pois o surgimento das TIC nas mediatecas e bibliotecas possibilita mudanças no contexto social, facilitando o acesso à informação por parte dos utilizadores, por vezes sem necessidade de presença física no espaço, de modo a usufruírem o seu potencial transformador e didático.

Mas, conforme referido por Pereira (1995, p. 104) citando Vinch (1991, p. 53), o sucesso do potencial da informação depende da *participação ativa de todos aqueles que estão decididos a fazê-la avançar*, devendo os utilizadores serem elementos participantes na construção da informação, em conjunto com os técnicos de informação, documentação e de tecnologia, apoiados em inovações de *hardware* e *software*.

Assim, porque *Abordar a Gestão da Informação (GI) na administração pública não é diferente de a considerar em qualquer outro contexto de aplicação. Trata-se de uma área de estudo e de trabalho que carece de ser pensada de um ponto de vista epistemológico, a fim de ser enquadrada cientificamente para assim ser precisado o seu campo disciplinar, nomeadamente nas suas relações com outras áreas do saber, como é o caso da Ciência da Informação (CI)*, consideramos que o expresso por Silva e Ribeiro (2009, p. 32-33) tem plena aplicação no conceito de “mediateca” dadas as especificidades dos utilizadores e dos meios tecnológicos disponíveis, tornando as mediatecas progressivamente inovadoras e interdisciplinares

Esta nossa posição encontra-se reforçada por estes autores (Silva; Ribeiro, 2009, p. 33) ao considerarem, referindo Choo (2003), de que existe a necessidade de identificação, aquisição, organização, armazenamento e utilização de informação, bem como dos serviços e produtos a disponibilizar aos utilizadores em função das suas características e expectativas, constituindo a mediateca um conjunto de atividades que são desenvolvidas tendo em consideração documentação em suportes tradicionais ou em sistemas de informação.

Sem dúvida que, tal como considera também Ochôa (2002, p. 4), a implementação das tecnologias inovadoras permite disponibilizar um serviço muito específico que possibilita a definição de estratégias que apoiam a investigação, a educação e o conhecimento.

As mediatecas surgem, assim, como polos dinamizadores das atividades educativas através da disponibilização de recursos pedagógicos nas diversas áreas do conhecimento, atraindo alunos e professores, assim como a comunidade local, possibilitando o desenvolvimento socioeconómico e a formação e a valorização do indivíduo, resultante do contacto direto entre o indivíduo e a mediateca.

As mediatecas caracterizam-se por se encontrarem dotadas de meios tecnológicos que, de acordo com a tipologia de suportes de informação, permitem a recolha, o tratamento, a produção e a divulgação dessa informação, através de diversos formatos.

Enquanto estruturas dinâmicas, apresentam-se como pontos de recuperação de informação utilizando, para o efeito, modernas formas de comunicação associadas aos meios disponibilizados pelos avanços da informática, num natural prolongamento das atividades curriculares e complementando as bibliotecas escolares e públicas, e isso encontra-se refletido na definição expressa no *Dicionário Temático de Lusofonia* (2007, p. 152), uma biblioteca, seja pública ou escolar, apresenta-se atualmente como um (...) *centro de recursos multimédia de livre acesso, destinado à consulta e produção de documentos em diferentes suportes, devendo dispor de espaços flexíveis e articulados, mobiliário e equipamento específicos, fundo documental diversificado e uma equipa de professores e técnicos com formação adequada*, fatores que se enquadram na definição do conceito *mediateca*.

Entre os principais objetivos das mediatecas, podemos apontar alguns que são comumente aceite pelos diversos autores e manifestos de instituições consultados (e.g.: Andrade, Calixto; Canário; Faria et al.; IFLA; UNESCO):

- Acesso à documentação e informação;
- Atualização dos recursos humanos, tecnológicos e bibliográficos;
- Consulta de fontes de informação;
- Dinamização dos espaços com a implementação de momentos de divulgação cultural diversificada;
- Disponibilização de atividades de lazer e de ocupação de tempos livres, com vista à prática de aplicação dos meios técnicos na pesquisa, no tratamento e na produção de informação por meios tecnológicos;
- Disponibilização de atividades relacionadas com os conteúdos pedagógicos e curriculares;
- Disponibilização de meios e instrumentos necessários à investigação;
- Disponibilização de modalidades de divulgação de informação;
- Disponibilização de serviços de referência adequados;
- Espaços físicos adequados e vocacionados para atividades de lazer e de cultura;

- Formação dos recursos humanos internos adequados às necessidades para um funcionamento de qualidade;
- Implementação de estratégias de aprendizagem;
- Organização dos serviços técnicos;
- Promoção cursos de formação em áreas de técnicas de acesso à informação;
- Promoção de hábitos de leitura e interesse pela cultura;
- Promoção do intercâmbio com outros centros de documentação e de informação, bibliotecas escolares e públicas, e mediatecas;
- Tratamento sistematizado da documentação e informação.

Na implementação de uma dinâmica própria e característica da sua necessária aproximação com os estabelecimentos de ensino e culturais, as mediatecas deverão assumir uma cooperação estreita com os centros de decisão.

Desta cooperação deverá resultar a implementação das orientações deles emanados no que respeita à organização dos espaços, das características dos mobiliários e das estantes, dos recursos de informação em catálogo, das especificidades e quantidades de recursos tecnológicos, assim como das competências dos recursos humanos.

## 1.2. Evolução histórica das bibliotecas às mediatecas

A recuperação dos prejuízos decorridos do terramoto de 1755, que provocou inúmeros estragos nas bibliotecas existentes (reais, particulares e religiosas), impulsionou a criação de inúmeras bibliotecas resultantes, também, da atuação de Frei Manuel do Cenáculo Villas-Boas (1724-1814)<sup>1</sup> que propôs ao rei D. José (1717-1777) a obtenção de receitas para esse fim através da aplicação de imposto sobre as bebidas alcoólicas. Estes impostos visaram, entre outros objetivos, a aquisição de livros para a biblioteca pública com um objetivo definido: *A Real Biblioteca Pública (...) tem de franquear com brevidade ao público as preciosas Coleções de Livros (...)* (Domingos, 1994, p.69), génese de uma entidade que se tornaria na Biblioteca Nacional.

Seria no decurso no século XX, principalmente devido à crescente produção documental registada após a segunda guerra mundial, que o papel das bibliotecas conheceu um

---

<sup>1</sup> Religioso da Ordem Terceira da Penitência e Presidente da Real Mesa Censória e da Junta do Subsídio Literário.

acentuado desenvolvimento em resultado das alterações de atitude da sociedade face ao ensino, à educação e à pesquisa científica, sem esquecer os projetos liberais das bibliotecas liceais (como por exemplo no Liceu Camões e no Liceu Passos Manuel) e da I República (relativo às bibliotecas populares).

As bibliotecas adaptaram as suas técnicas às novas exigências de pesquisa dos utilizadores, aplicando o método de Sistemas de Classificação (caso das bibliotecas públicas) e de bibliotecas vocacionadas para determinados ramos do conhecimento (como no caso das bibliotecas dos departamentos universitários, ou instituições semelhantes).

O conceito de biblioteca foi sendo alterado deixando de ser somente um ponto de recolha, de organização e de conservação da informação, mas surgindo como uma fonte de promoção de atividades de difusão de informação e disponibilização de serviços à comunidade no âmbito da cultura e da informação.

Disto é reflexo a transformação das bibliotecas espanholas que terá resultado, segundo González (1987, p. 601), não só de fatores tecnológicos, arquiteturais, informáticos e técnicas biblioteconómicas mas, também, de (...) *un nuevo concepto de las relaciones entre individuos y grupos sociales, lingüísticos o nacionales, y un nuevo concepto del papel de la cultura en la vida social* que terão surgido da industrialização da sociedade e de novas atitudes culturais e educativas.

Estas atitudes refletem-se numa nova forma de abordagem dos utilizadores junto dos serviços disponibilizados pela biblioteca, serviços que se procuraram atualizar e adaptar a essa procura. Esta procura foi, progressivamente, tornando-se mais específica e com objetivos definidos, de modo a corresponder às necessidades sentidas e manifestadas pelos utilizadores enquanto inseridos numa sociedade globalizante e competitiva, onde a formação e a especialização surgem como requisitos essenciais de sucesso individual.

Os princípios apresentados em alguns artigos (nomeadamente os 19.º, 26.º e 27.º) da *Declaração Universal dos Direitos do Homem das Nações Unidas* (2008, p. 138) definem que todos possuem o direito de aceder a informações e ideias por quaisquer meios de comunicação, possuindo o direito à educação, assim como participar livremente na vida cultural da comunidade, refletindo os pressupostos que devem servir de linha orientadora para a implementação, a difusão e o desenvolvimento das bibliotecas e mediatecas, sejam públicas, escolares ou universitárias.

Estas instituições deverão comportar duas funções complementares que assentam nas ações de *formar e informar*, devendo ter por objetivo cativar um número crescente de utilizadores, principalmente jovens (Afonso, 1976, p. 61), mas sem as quais (...) *a educação permanente dos adultos não é possível* (Faria et al., 1976, p. 213).

Para o efeito, a biblioteca apresenta-se como um organismo dinâmico que necessita de ser objeto de uma atualização constante, disponibilizando espaços adequados, desenvolvendo parcerias com outras instituições similares e estabelecimentos de ensino, procurando a colaboração de entidades, alunos e professores, de modo a tornar-se um espaço atrativo e de cultura, podendo funcionar como prolongamento da sala de aulas.

Posição semelhante é exposta por Almeida (1976, p. 199), que salienta o papel da biblioteca enquanto (...) *correia de transmissão das informações* (...) no desenvolvimento dos indivíduos e das sociedades, através de uma atitude dinâmica e abandonando uma postura passiva de estrutura fechada perante a sociedade, tornando-se um polo de produção e difusão de conhecimento, cultura e educação.

Mas estas iniciativas implicam (Porfírio et al., 1987) a necessidade de ultrapassar dificuldades inerentes à instalação das bibliotecas em locais adequados, com disponibilidade de equipamentos logísticos, informáticos e materiais, sendo necessária a constituição de grupos de trabalho multidisciplinares que analisem e identifiquem as necessidades e as características sociais, demográficas e culturais da comunidade da região onde se pretenda instalar a biblioteca, definido os seus objetivos e funções, assim como as inter-relações das diversas áreas que constituirão o espaço biblioteca.

O reconhecimento da importância das bibliotecas públicas e escolares para a sociedade e, implicitamente, para o desenvolvimento pessoal dos utilizadores, assim como o papel dessas instituições enquanto elementos dinamizadores de hábitos de leitura e de pesquisa, associados à disponibilização de múltiplos meios de acesso e de consulta, despoletaram por parte da UNESCO e da IFLA a divulgação de diretrizes e requisitos para as bibliotecas, nomeadamente através do *Manifesto sobre bibliotecas públicas* (1994), e o *Manifesto das bibliotecas escolares* (1999), documentos que foram objeto de atualização.

Em ambos os casos, as diretrizes apresentam princípios de tratamento igualitário para todos os utilizadores, independentemente de raça, género, religião, categoria

socio/económica, nacionalidade, deficiência física, entre outros, não podendo ser objeto de censura ideológica, política, religiosa ou de pressões comerciais.

As missões previstas para as bibliotecas públicas e escolares também se assemelham, pois defendem a promoção de hábitos de leitura e de aprendizagem, apoiando a educação e a auto formação, e facultando o desenvolvimento da capacidade de utilização e produção de informação através dos meios informáticos, tendo por princípios orientadores que a liberdade intelectual e o acesso à informação são pilares da integração e participação do indivíduo na sociedade.

### 1.3. No contexto nacional

Os resultados apresentados no estudo do ICEM acima referido tenderiam a alterar-se em 1986 no que concerne a Portugal, devido à aprovação da Lei de Bases do Sistema Educativo através da Lei n.º 46/86, de 14 de outubro<sup>2</sup>, no seu art.º 41.º, ponto 2, alínea b), no qual é mencionado, pela primeira vez, o conceito mediatecas escolares.

Esta lei procurava dar continuidade ao já definido na Constituição da República Portuguesa, aprovada em 2 de abril de 1976 (2008, p. 26), através do art.º 42.º 1. *É livre a criação intelectual, artística e científica* e do art.º 43.º 1. *É garantida a liberdade de aprender e ensinar*, condicente com um Estado em vias de desenvolvimento e que reconhecia na educação um dos pilares da sociedade e do progresso social e individual.

O objetivo da mediateca escolar seria, conforme expresso pelo Boletim do Gabinete de Estudos e Planeamento do Ministério da Educação, GEPEDUCAÇÃO, n.º 3, 1989, p. 11 (Canário, 1994, p. 22), *levar os alunos a utilizar os recursos existentes de forma a contribuir para a auto-educação [fomentando] a aquisição de técnicas de investigação* permitindo-lhes um prolongamento lógico e complementar da sala de aulas para recolha e produção de informação.

Poder-se-á considerar a década de 1990 como o início do surgimento, em Portugal, de uma sociedade que foi alvo de profundas alterações sociais (como seja a massificação do acesso ao ensino), e tecnológicas (essencialmente com o desenvolvimento dos recursos informáticos), habitualmente denominada como sociedade de informação, num

---

<sup>2</sup> Publicada em Diário da República, I Série, n.º 237, de 14 de outubro de 1986. Esta Lei foi revista pelas leis: 115/97, de 19 de setembro, e 49/2005, de 30 de agosto e 85/2009, de 27 de agosto. Nenhuma destas leis alterou o considerado no art.º 41.

período em que esta adquire uma importância fundamental na sociedade com consequências individuais, mas, também, sociais, económicas, políticas e culturais.

De acordo com Andrade (2014, p. 24), as bibliotecas portuguesas seriam objeto de atenção governamental com a apresentação dos programas da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas e da Rede das Bibliotecas Escolares, definindo que *considera-se, portanto, que a criação de uma rede de bibliotecas poderá constituir uma das medidas da política educativa e que cada biblioteca deverá ser entendida como um centro de recursos multimédia de livre acesso, destinado à consulta e à produção em diferentes suportes. Deverá também tornar-se um centro de iniciativas, inseridas na vida pedagógica da escola e aberto à comunidade local.*

Neste contexto, as bibliotecas depararam-se com a necessidade de se adaptarem as novas exigências programáticas e às características dos utilizadores, assumindo a sua função (...) *quando o papel impresso não é já o único suporte de informação, quando o acesso à informação se pode fazer de formas tão diversas que o próprio conceito de biblioteca é posto em causa e ganha terreno a ideia da biblioteca virtual*, conforme expresso por Calixto (1996, p. 11), autor que, citando Prates (1985), considera a biblioteca como uma coleção organizada de documentos impressos, gráficos e audiovisuais, assim como os serviços que possibilitam o acesso fácil à informação por parte dos utilizadores (Calixto, 1996, p. 16), informação estruturada rececionada do exterior e, também, produzida internamente.

Nesta política de adaptação dos serviços disponibilizados, também Parreira (2015, p. 3), ao abordar a necessidade de cativação de utilizadores para a biblioteca de Évora, considera que a biblioteca deve ser encarada sem condicionalismos nem ideias preconcebidas, representando uma rutura com as metodologias de gestão habitualmente praticadas, definindo para o efeito duas linhas de atuação que passam pela otimização logística dos espaços e pela aproximação da biblioteca aos utilizadores através da reorganização do fundo documental.

Novos desafios foram sendo colocados às bibliotecas enquanto centros de informação e de obtenção de conhecimento, procurando definição dos meios a utilizar e dos objetivos a alcançar, tendo em consideração o enquadramento social, geográfico, demográfico nos quais a biblioteca se insere, mas também apostando no relacionamento com outras bibliotecas num plano de coordenação regional, nacional ou internacional, aberto para o exterior da sua área de influência.



Assim, as mediatecas têm (...) uma lógica funcional diferente da lógica do espaço tradicional, por constituírem um espaço de livre acesso, onde convivem o estudo, o lazer, a responsabilidade e a autonomia (Canário, 1994, p. 23-24), atribuindo novas organizações e funcionalidades aos espaços (salas de leitura e de visionamento, serviço de atendimento e de referência, áreas de exposições e de armazenamento, para além de salas de trabalho), possibilitando formas de pesquisa alternativas, definindo estratégias e prioridades dos recursos existentes, organizando-se em função do enquadramento escolar e social, promovendo, deste modo, a interligação dos centros educativos com a comunidade.

A relação entre a mediateca e os estabelecimentos educativos deverá assentar em princípios e objetivos pedagógicos, implicando uma gestão documental através da organização, processamento e disponibilização de recursos de informação, independentemente do tipo de suporte e de acesso, utilizando as tecnologias de informação e de comunicação disponíveis.

Para o efeito, existem orientações aceites internacionalmente que se baseiam em diversos critérios, como sejam a *unicidade documental* procurando corresponder ao interesse do utilizador potenciando a informação, a *diversidade* temática e de suportes multimédia, e a *quantidade* através da adaptação do acervo documental e dos recursos informáticos disponibilizados em função comunidade estudantil (Canário, 1994, p. 52-53).

Devido à complexidade dos recursos técnicos e humanos, um projeto de instalação de uma mediateca requer o envolvimento de diversas entidades, públicas e privadas, provocando impacto nas estruturas sociais, favorecendo a cooperação com os parceiros locais, relacionando e aproximando as bibliotecas dos estabelecimentos escolares enquanto polo cultural agregador. Paralelamente, fomenta o desenvolvimento de componentes educativas que atraiam elementos da comunidade local ao espaço e às atividades nele realizadas.

Para obter sucesso na sua implementação, a mediateca necessita de apoio financeiro institucional mas, também, de entidades particulares através da realização de protocolos direcionados para a obtenção de verbas e de doações para o seu acervo documental, procurando aumentar o interesse dos utilizadores, cativando-os.

#### 1.4. No contexto internacional

Internacionalmente, e conforme consta no *Manifesto da UNESCO* datado de 1976 (Calixto, 1996, p. 147-150), as mediatecas escolares são consideradas essenciais para a educação das crianças e adolescentes, devendo os serviços (...) *proporcionar uma grande variedade de materiais impressos e audiovisuais* disposições que, em 1979, permitiram constituir linhas orientadoras, formuladas pela UNESCO e pela IFLA, para o planeamento e organização das mediatecas escolares que se (...) *deveriam mudar continuamente para fazer face às novas procuras e necessidades de comunicação de factos, ideias e conceitos*. (Calixto, 1996, p. 44-46).

No início da década de 80 do século XX, o Intergovernmental Committee for European Migration (ICEM) realizou um estudo internacional demonstrando a incidência de existência de mediatecas nas escolas e a sua importância na forma de aprendizagem associada. Assim, países como a Suíça (100%), a Austrália (95%), o Japão (90%), os Estados Unidos da América (85%) e a França (43%), entre outros, surgiam como potenciadores da utilização das mediatecas de acordo com as orientações internacionais.

Estas orientações atribuem às mediatecas a função de possibilitar aos utilizadores o acesso a técnicas de pesquisa, de modo a aperfeiçoar as práticas de autoformação, apresentando-se como agente transformador de práticas pedagógicas e de aprendizagem. Neste estudo, Portugal não apresentou registo de potencial (Canário, 1994, p. 95).

A importância da utilização dos novos meios de comunicação encontra-se referida no Manifesto da IFLA sobre a Internet (IFLA, 2002) ao considerar que *o livre acesso à Internet, oferecido pelas bibliotecas e serviços de informação, contribui para que as comunidades e os indivíduos atinjam a liberdade, a prosperidade e o desenvolvimento*, salientando o papel desempenhado pela biblioteca e pelos técnicos da informação na garantia da liberdade de acesso à informação, independentemente dos suportes dessa informação ou de características dos utilizadores.

## 2. Rede de Mediatecas CGD na Lusofonia: origem, missão, objetivos, enquadramentos, protocolos

### A sua origem

A Mediateca CGD surgiu em 1994 integrada no Gabinete de Estudos Económicos, Cooperação e Informação (GEE) da CGD, por transformação do respetivo Centro de Documentação e Informação.

O GEE intervinha, à data, nas áreas de Estudos Económicos e Financeiros, Documentação/Mediateca e Cooperação Externa e Informação às Empresas, tendo por função o apoio à gestão, à prestação de serviços a Direções e Empresas da CGD, assim como a clientes, privilegiando o setor universitário e as Pequenas e Médias Empresas (PME), contribuindo para a promoção da atividade da instituição e projeção de uma imagem de inovação associada a valências técnicas.

A centralização, em 1993, dos serviços da CGD, tradicionalmente dispersos por diversos edifícios, na nova sede localizada na Av. João XXI, Campo Pequeno, Lisboa, motivou a conceção de um projeto de cariz socio/cultural que consistia, fundamentalmente, na implementação de uma biblioteca multimédia aberta ao público, possibilitando a concentração das coleções das bibliotecas de cada departamento num só espaço, minimizando a multiplicação de aquisição de livros e de assinaturas de revistas reduzindo os custos associados.

Este projeto resultou da análise das características de um conjunto de bibliotecas afetas a áreas temáticas relacionadas com a atividade bancária e financeira, nomeadamente assente na informação técnica.

Pretendia a CGD que fosse uma biblioteca informatizada e multimédia que disponibilizasse as novas tecnologias de informação, com aplicação do sistema de *software* de gestão de bases de dados bibliográfica CDS/ISIS.

Para o efeito, optou-se pelo modelo implementado na Mediateca de La Villette, Cité des Sciences et de l'Industrie, de Paris, considerada como uma das instituições de referência, em termos europeus, no modelo de biblioteca, principalmente no referente à utilização das novas tecnologias de informação, e cuja equipa técnica realizaria apoio de consultadoria no desenvolvimento do projeto Mediateca CGD (GEE-CGD – Informação

N.º 78/92), justificando-se, deste modo, a adoção do termo ‘Mediateca’ em desfavor do termo ‘Biblioteca’.

Os objetivos pretendidos, o público-alvo a abranger, as características físicas das instalações (espaços e mobiliário), assim como das novas tecnologias de informação a instalar condicionavam a conceção, a tipologia e a organização do projeto.

#### A sua missão

A Mediateca CGD teve na sua génese a intenção de constituir-se como um interface entre os sistemas de difusão/receção de informação interna e externa, através de uma versão mista de tipologia documental (suportes impressos e suportes tecnológicos/informáticos) e semi-pública (acessível aos colaboradores internos e aberta ao público), a qual deveria apresentar como requisitos atualidade, pertinência e qualidade.

Pretendia-se que representasse uma imagem de inovação da CGD enquanto instituição dinâmica e de referência na sua área de atividade, com a inclusão de obras tendo por base as seguintes temáticas: Economia; Gestão; Finanças e Sistema Financeiro (nomeadamente Moeda, Crédito, Banca e Técnicas Bancárias, Mercados e Outros Segmentos do Sistema Financeiro, Instrumentos Financeiros); Informação, Organização e Informática; Direito; Economia Portuguesa (Agricultura, Indústria, Construção, Habitação, Serviços, entre outros).

Mas, também, na vertente socio/cultural se pretendia (GEE-CGD – Informação N.º 78/92) que a CGD se apresentasse como uma instituição de apoio à formação do indivíduo, privilegiando textos em língua portuguesa e incluindo obras de referência como Enciclopédias, Dicionários, Códigos, Manuais e Tratados.

A biblioteca tradicional seria substituída por um espaço informatizado e multimédia, de acesso livre, para clientes externos e internos, procurando disponibilizar a consulta de uma alargada gama de serviços e suportes de informação, focalizada especialmente na atividade da CGD, recorrendo à utilização de modernas tecnologias de informação e comunicação, das quais se salientava a Internet.

### Os seus objetivos

A Mediateca CGD visava corresponder às necessidades de informação técnica e profissional dos seus utilizadores, nomeadamente funcionários da instituição, clientes e público em geral, assegurando o acesso à informação em áreas temáticas sensíveis e com desenvolvimento constante, permitindo, em simultâneo, o contacto com as tecnologias de informação avançadas

Pretendia, portanto, disponibilizar informação e documentação interna e externa atualizada, considerada como útil ao aperfeiçoamento técnico dos funcionários com vista a otimizar o seu desempenho profissional.

Facultaria aos clientes, quer particulares quer empresariais, a consulta de informação e acervo bibliográfico atualizado e especializado em áreas como sejam a economia portuguesa, atividade bancária, construção, habitação, empresas e atividades económicas setoriais, preferencialmente as relacionadas com as áreas de negócio da CGD, proporcionando informação pertinente para a realização de estudos, negócios ou atividades.

A este público-alvo de faceta técnico/profissional, associava-se a comunidade académica e científica, nomeadamente estudantes do ensino secundário e universitário, os quais poderiam aceder à informação e documentação disponibilizada localmente mas, também, a bases de dados internacionais e ao acervo documental em arquivo.

A Mediateca CGD dispunha, também, de um serviço de atendimento a deficientes visuais, quer através da utilização de um computador com sintetizador de voz quer através de transcrição em braille ou gravação em suporte áudio para posterior consulta.

Para corresponder às necessidades de informação atualizada, entendia-se (GEE-CGD – Memorando *Projecto Biblioteca/Mediateca*, de 30 de abril de 1992), à data da constituição da Mediateca CGD, como necessário proceder-se à rotação periódica (2 a 3 anos) das revistas técnicas e das monografias temáticas especializadas, mantendo-se as obras de referência, manuais, literatura de carácter formativo geral, teses, entre outras.

### Enquadramento

A CGD, ao fomentar o desenvolvimento económico dos países onde opera, através da atividade bancária, pretende, simultaneamente, com este projeto proporcionar aos seus

clientes e ao público em geral, o acesso fácil a uma vasta gama de informação necessária e pertinente ao seu desenvolvimento formativo e intelectual, encontrando-se o objetivo do projeto relacionado com a abertura do mercado às unidades de negócio, pela via da responsabilidade social.

No contexto da implementação da rede de Mediatecas CGD, o conceito Lusofonia deverá ser considerado, segundo referido no *Dicionário Temático de Lusofonia* (2007, p. 652-654), como (...) *uma realidade em crescimento todos os dias, a partir daquilo que, em qualquer fonia, é básico e essencial: a comunicação e o diálogo, que aproximam as pessoas e as instituições*, promovendo a língua portuguesa enquanto elemento de aproximação entre os países lusófonos, mas não se limitando no uso comum da língua, procurando valorizar, em simultâneo, as características intrínsecas a cada um desses países.

A iniciativa para a implantação da rede de Mediatecas CGD em diversos países lusófonos encontra-se no âmbito de diversos objetivos específicos, denominados *Objectivos de Desenvolvimento do Milénio*, delineados na Cimeira do Milénio<sup>3</sup> (Nova Iorque, setembro de 2000) com a presença de 189 Estados Membros das Nações Unidas, e que têm por finalidade apoiar, até 2015, a população mundial com particular incidência das mais vulneráveis e as crianças (UNICEF, 2000).

Após a referida Cimeira outras conferências se seguiram, nomeadamente a Conferência sobre o Financiamento do Desenvolvimento (Monterrey, março de 2002) e a Cimeira Mundial do Desenvolvimento Sustentável (Joanesburgo, setembro de 2002), que procuraram promover a cooperação entre países donatários e países beneficiários com vista à realização de iniciativas e parcerias tendo por objetivo a obtenção de fontes de financiamento para projetos de desenvolvimento e erradicação da pobreza (Instituto Camões, 2000).

A rede de Mediatecas CGD insere-se no Objectivo 8 (ODM8) que visa desenvolver uma parceria global para o desenvolvimento, nomeadamente pretendendo corresponder ao definido na Meta 8F que procura *tornar acessíveis os benefícios das novas tecnologias, em especial das tecnologias de informação e comunicação, em cooperação com o sector privado* (Instituto Camões, 2000).

---

<sup>3</sup> Adotados pela Assembleia Geral das Nações Unidas através da resolução 55/2, de 8 de setembro de 2000.

O sucesso da implementação da Mediateca CGD no edifício sede da instituição, em Lisboa, originou o desenvolvimento de projetos que visaram a instalação de mediatecas em países lusófonos, assentes no modelo de Mediateca CGD existente no edifício sede.

Atualmente encontram-se instaladas nove Mediatecas CGD:

- Moçambique – Maputo (junho 1997), Beira (junho 2002) e Nampula (outubro 2013);
- Cabo Verde – Praia (junho 2004), Mindelo (dezembro 2005) e Espargos (setembro 2011);
- São Tomé e Príncipe – São Tomé (março 2004) e Príncipe (dezembro 2015);
- Timor-Leste – Díli (julho 2001).

O modelo Mediateca CGD projetado para os países lusófonos caracteriza-se pela particularidade de cada processo ser realizado em consonância com as características de cada um dos países destinatários, sendo adaptado às condições disponíveis localmente.

No entanto, diversos pressupostos são comuns a todos os projetos, encontrando-se na génese do conceito, da missão e dos objetivos a cumprir.

Todos os projetos implementados caracterizam-se por serem uma biblioteca informatizada e multimédia com objetivo de proporcionar a recuperação de informação, adequando cada acervo documental às solicitações de informação, através de diversos tipos de suporte, preferencialmente em áreas relacionadas com a atividade da CGD e em língua portuguesa.

Pretende-se disponibilizar aos utilizadores das Mediatecas CGD, em regime de livre acesso ao fundo documental, o acesso à cultura, nomeadamente baseada em literatura lusófona, à informação especializada e ao conhecimento geral, fatores fundamentais para a formação e o aperfeiçoamento de recursos humanos adequados ao desenvolvimento económico das regiões onde as mesmas se localizam.

Apesar de adaptada a cada realidade, o público-alvo caracteriza-se por ser semelhante pois, para além do público geral, dirige-se a professores e estudantes dos diversos níveis escolares e académicos, procurando minimizar as carências bibliográficas e documentais, a empresários e técnicos de empresas públicas e privadas, nomeadamente do setor financeiro do país destinatário.

O fundo documental procura enquadrar-se no público-alvo, distribuindo-se por diversas áreas temáticas, como sejam: Ciência; Cultura e Informação Geral; Direito; Economia; Finanças e Sistema Financeiro; Gestão; Informação técnica especializada; Informação, Organização e Informática; Literatura; e Obras de Referência.

Paralelamente, e de acordo com os condicionalismos físicos e logísticos resultantes das características de cada Mediateca CGD, são desenvolvidas atividades de cariz educativo e cultural, funcionando como elemento de complementaridade aos serviços disponibilizados por outras entidades em cada espaço de implantação.

### Protocolos

A instalação de uma Mediateca CGD resulta de um processo que engloba diversas etapas preparatórias, por parte da CGD, de análise e avaliação das necessidades locais do país destinatário, das ofertas disponíveis similares e dos benefícios que poderão resultar para a comunidade, nomeadamente a escolar.

Para o desenvolvimento dos projetos que permitiram a instalação progressiva da rede de mediatecas em diversos países do espaço lusófono onde a CGD operava e que pudessem ser beneficiários da cooperação portuguesa, a CGD celebrou, em 2 de abril de 2001, um protocolo com a Agência Portuguesa de Apoio ao Desenvolvimento (APAD), instituição de vincada ação nos países lusófonos e dinamizadora de políticas de cooperação portuguesa.

Facilitar o acesso ao desenvolvimento cultural, disponibilizar recursos escassos nas regiões e aproveitar as sinergias da estrutura comercial implantada foram aspetos valorizados por esta cooperação, associando-se ao processo de acesso à informação e ao conhecimento, do aperfeiçoamento do capital humano, do desenvolvimento integral das populações, da divulgação da língua portuguesa e da promoção do seu uso.

Este projeto vem realçar a importância crescente que a cooperação portuguesa tem no desenvolvimento destes países, apresentando-se simultaneamente como um instrumento facilitador da difusão da língua portuguesa, a qual constitui o elo mais forte de ligação entre os Países Africanos de Língua oficial Portuguesa (PALOP).

O período de vigência do primeiro Protocolo terminou em 2006, tendo sido renovado por mais 5 anos.



Com o fim do Protocolo celebrado com o então IPAD (entretanto extinto), os projetos de instalação de Mediatecas CGD resultam da iniciativa conjunta da CGD com empresas nacionais e entidades locais do país destinatário, quer governamentais quer particulares, sobressaindo as parcerias com instituições bancárias (resultante das relações, entre as partes, em áreas comuns de negócio).

Assim, cada projeto para instalação de um polo é objeto de parcerias pontuais e localizadas, adaptadas à realidade e necessidades de cada caso, tendo como elemento centralizador e dinamizador do processo a CGD.

Paralelamente, a CGD obteve a colaboração de diversas outras instituições (Fernandes, 2006):

- Nacionais - Fundação Calouste Gulbenkian; Fundação Oriente; Instituto Português do Livro e das Bibliotecas; Biblioteca Nacional; Instituto Camões; Instituto António Sérgio; Ediclub; Associação Portuguesa de Bancos; Instituto de Formação Bancária; Instituto Superior de Gestão Bancária;
- Países destinatários - Câmara de Comércio, Indústria e Serviços de São Tomé e Príncipe; Associação de Escritores de Moçambique; empresas de telecomunicações de Timor, de São Tomé e Príncipe e de Cabo Verde.

Estes projetos visaram, desde a sua génese, a divulgação da língua portuguesa e a promoção da sua utilização, o aperfeiçoamento dos recursos humanos e do desenvolvimento integrado das populações, incidindo, particularmente e pela via da responsabilidade social, nos territórios onde a CGD possui unidades de negócio ligadas à atividade bancária e comercial.

Os serviços disponibilizados consistem na consulta e leitura de livros, jornais e revistas; acesso a bases de dados externas via Internet; consulta de CDROM especializados ou temáticos; acesso à videoteca; autoformação com utilização de programas didáticos; processamento de texto, impressões e fotocópias; acesso à coleção de obras de referência; e atividades lúdicas e culturais.

A utilização destes serviços é distribuída, habitualmente, por diversos espaços adequados às características do suporte em que se encontra a informação, como sejam áreas de leitura geral e especializada; estudo; multimédia; equipamentos informáticos; audiovisuais; e exposições.

### 3. Estudo orgânico-funcional

#### 3.1. Análise da estrutura organizacional

Procedemos à elaboração de uma análise da evolução temporal da estrutura organizacional da Mediateca no contexto da CGD como elemento integrado num Sistema de Informação, abordando uma descrição das funções que lhe estão atribuídas e enquadrando essas funções na organização da qual depende em termos hierárquicos, organizacionais e orçamentais.

As Mediatecas CGD, enquanto Sistema de Informação, são bibliotecas informatizadas e multimédia, cujo objetivo é proporcionar a utilização de uma abrangente gama de serviços e suportes de informação, com particular incidência em trabalhos e bibliografia apresentadas, preferencialmente, em língua portuguesa, pretendendo facilitar o acesso à informação e ao conhecimento adequados ao desenvolvimento económico e aperfeiçoamento de recursos humanos de sociedades e organizações e contribuindo para a formação do indivíduo enquanto elemento social.

Mas o âmbito de intervenção das Mediatecas CGD não se extingue na informação técnica especializada, pois também integra o acesso à informação de carácter generalista e cultural, divulgando e dinamizando a cultura nas diversas camadas sociais, independentemente da idade dos utilizadores, pois, conforme considera Canário (1994, p. 97), a mediateca dever-se-á apresentar como polo de atração de utilizadores de faixas etárias variadas, quer sejam alunos e professores no caso das mediatecas escolares, quer da comunidade em geral no caso das mediatecas públicas.

Esta necessidade de formação, assim como o desenvolvimento do conhecimento pessoal e organizacional apresentam-se como requisitos fundamentais nos quais assenta uma sociedade baseada na informação.

A implementação destes Sistemas de Informação, seja por iniciativa estatal seja por organizações privadas, demonstra o reconhecimento da necessidade de dinamizar a formação e o livre acesso à informação, dados os avanços das tecnologias da informação (Ochôa e Carballo, 2002, p. 1) se apresentarem como um elemento importante no desenvolvimento das sociedades porque facilita o acesso fácil (Calixto, 1996, p. 16) à informação por parte dos utilizadores.

### 3.2. Caraterização de Estrutura

No funcionamento de uma organização, a estrutura é definida pela forma como a distribuição da autoridade e a responsabilidade são partilhadas por todos os indivíduos pois, se por um lado a estrutura define os limites do sistema, por outro diversas relações não visíveis no interior dessa estrutura organizacional atribuem um grau de complexidade à organização, condicionando a organização e a imagem que esta transmite para o ambiente onde se insere.

A estrutura organizacional surge, numa organização, como uma característica diferenciadora refletindo os meios utilizados pela organização para atingir os seus objetivos, seja para repartição e distribuição do trabalho seja para exercer atividades de gestão e de coordenação.

Na repartição, ou distribuição do trabalho, poderemos considerar a diferenciação de funções como indicador do tipo de tarefas a serem realizadas e a sua atribuição a indivíduos ou unidades organizacionais, determinando que a autoridade defina os diferentes níveis hierárquicos de responsabilidade e de influência do indivíduo e que resulta do seu papel na organização e nas ações por ela desenvolvidas.

Relativamente à gestão e coordenação do trabalho, deveremos referir os meios utilizados para implementar a coordenação entre as partes resultantes da divisão do trabalho, dinamizando uma relação entre as funções e os níveis, de modo a assegurar que os objetivos das partes não se sobrepõem aos objetivos da organização, destacando para o efeito o papel da definição das especificações de tarefas, dos resultados a obter ou das qualificações de quem exerce essas tarefas.

Neste processo, surgem também como elementos chave os mecanismos de supervisão coordenadora das atividades, assim como os contactos diretos e a troca de informações entre os diversos intervenientes e unidades organizacionais (Chambel et al., 2008, p. 20-21).

Os objetivos das atividades desenvolvidas encontram-se diretamente relacionados com o nível de responsabilidade de cada indivíduo interveniente, sendo possível identificar os objetivos de cariz estratégico, tático e operacional, dependendo a sua concretização de uma determinada quantidade de informação.

Neste capítulo não pretendemos definir funções nem sugerir estratégias ou metodologias, assim como não se procura avaliar os aspetos favoráveis, ou

desfavoráveis da estrutura organizacional implementada no âmbito da área de atividade das Mediatecas CGD em análise.

Abordamos as condições e os pressupostos existentes, delimitados por um período temporal referente à implementação das Mediatecas CGD e pelos serviços disponibilizados por esse organismo, surgindo como início de um projeto que se estenderia até à implementação de Mediatecas CGD em países de expressão portuguesa.

Os momentos cronológicos (1994, 2002 e 2008) referem-se a períodos em que ocorreram profundas alterações organizacionais, as quais, de uma forma sucessiva, alteraram o centro de decisão na qual o projeto Mediateca CGD se ia encontrando inserido.

### 3.2.1. A estrutura organizacional da Direção – ano 1994

As organizações são constituídas por um maior ou menor conjunto de colaboradores que, tendo em consideração o processo de negócio dessa organização, são agrupados por funções e inseridos em departamentos que contribuem para o referido processo de negócio.

Para o desempenho dessas funções e para o êxito dos departamentos, a realização das atividades que lhes estão atribuídas dependem fundamentalmente da posse de informações em diferentes níveis de responsabilidade.

O organismo Mediateca CGD encontrava-se, no momento da sua constituição, integrado numa Direção, denominada Gabinete de Estudos Económicos, Cooperação e Informação (GEE), vocacionada para tratamento processamento e transmissão de informação, assim como para os estudos económicos e para a cooperação institucional e empresarial, particularmente com os países lusófonos (o GEE foi criado como órgão autónomo no decurso do ano 1991, herdando as funções de anteriores Direções da CGD).

Considerando a Direção GEE como parte de um Sistema de Informação, a mesma tinha como finalidades a aquisição, recolha, tratamento e difusão de informação técnica orientada para o negócio e aperfeiçoamento do desempenho dos colaboradores da CGD, disponibilização de informação, e elaboração de estudos, de cariz económico/financeiro,

nomeadamente de tipo macroeconómico, realizando a gestão e coordenação dos serviços de:

- Cooperação Externa e Informação às Empresas, ao qual se encontrava associado uma rede nacional do Euro-Gabinete;
- Estudos Económicos e Financeiros;
- Mediateca, no Edifício Sede da CGD;
- Centro de Documentação;
- Edição de publicações.

A existência de funções de gestão nas unidades e subunidades orgânicas, como sejam planear, organizar, gerir e controlar, permitiu a planificação e a identificação da estrutura, a qual é observável através da representação vertical disposta em diversos níveis hierárquicos que são demonstrativos do controlo sistémico e da dimensão da Direção, assim como do posicionamento da Mediateca nessa estrutura organizacional.

Esta análise resulta da verificação do registo de uma dependência direta da Direção relativamente à Administração da organização, e da quantidade de núcleos e de elementos dos quadros técnico e administrativo que cada órgão diretivo supervisiona, constituídos por técnicos agrupados em núcleos funcionais especializados de acordo com as atividades desenvolvidas.

Um organograma é um instrumento fundamental para as organizações pois facilita a tomada de decisões e reflete as ligações interdepartamentais, caracterizando-se por ser uma representação gráfica que apresenta as unidades e subunidades orgânicas, assim como os respetivos níveis hierárquicos e as relações funcionais entre eles, informando dos fluxos de autoridade e responsabilidade mas também das deficiências dessa estrutura organizacional (Melo, 2010, p. 82).

A análise de uma Direção que apresente um organograma vertical, como é o caso desta onde se inseria a Mediateca CGD, permite-nos afirmar que a autoridade e a capacidade decisória nas atividades planeadas se localizavam nas unidades que se encontram no topo desse organograma.

No organograma da Direção na qual se encontrava a Mediateca CGD, à data da sua criação, cuja organização e funcionamento tinha sido antecipadamente delineado (GEE-CGD – Informação N.º 078/92), era disponibilizada uma visão da compartimentação de

serviços em função das áreas de intervenção, encontrando-se, também, representadas as relações entre eles.

Salienta-se a separação de funções entre as atividades das áreas nas quais se englobavam os núcleos económico/financeiros, e a área vocacionada para a recolha, tratamento, divulgação e disponibilização de informação.

Este organograma caracterizava-se por ser de fácil leitura, flexível e bastante adaptável às alterações que a organização considerasse importante implementar através de eventuais reestruturações.

Ao longo de toda a estrutura encontravam-se representadas as unidades orgânicas de comando, as relações de autoridade hierárquica e de responsabilização e, também, a distribuição vertical, ou horizontal, de atividades identificadas e cuja execução visava alcançar o objetivo definido pela organização.

Conforme organograma apresentado (Anexo 2 - Estrutura organizacional - Organograma Direção 1994), as linhas de traço “contínuo” identificavam a comunicação entre as hierarquias superiores e as unidades orgânicas, as quais se encontravam somente associadas a essa linha de autoridade superior, mas sem ligações entre as unidades de idêntico nível hierárquico. Idêntica leitura era obtida das ligações entre as unidades orgânicas e as subunidades.

As linhas “tracejadas” eram representativas das relações institucionais desta Direção com outras Direções no interior da organização CGD, assim como das relações com outras organizações externas.

O organograma era representado numa só página, não sendo passível de deficientes interpretações caso exposto de forma fracionada (Melo, 2010, p. 84-85).

Através de uma leitura vertical descendente e, também, horizontal (no sentido esquerda → direita), e consubstanciada pela documentação, verificava-se que:

- A Direção onde se encontrava a Mediateca CGD dependia diretamente da Administração da instituição, possuindo dois diretores;
- Existiam quatro unidades orgânicas, cada uma possuindo um coordenador e um conjunto, de quantidade variável, de técnicos e administrativos;

- Existia uma unidade de inter-relacionamento externo e com empresas (Cooperação Externa e Informação às Empresas), que apresentava uma subunidade orgânica relacionada com informação relativa a assuntos europeus;
- Uma das unidades orgânicas era constituída pela área de análise económica e financeira;
- Existia uma unidade orgânica denominada Mediateca, somente existente no edifício sede da CGD;
- Existia uma unidade orgânica vocacionada para a recolha e processamento de documentação (Centro de Documentação);
- O Setor de Edições, responsável pelo processamento gráfico das publicações e das aquisições de bibliografia, encontrava-se hierarquicamente ao nível de uma subunidade orgânica;
- A temática “informação” era transversal às diversas unidades e subunidades orgânicas, pois estas assentavam na recolha, tratamento e divulgação da informação e, também, na cooperação externa;
- Não existiam indicações de nomes para as diversas funções.

Analisando a estrutura desta Direção, poder-se-á concluir que a mesma dependia diretamente da Administração da CGD, encontrando-se dotada de dois diretores que detinham funções de gestão e que possuíam sob a sua responsabilidade hierárquica quatro unidades orgânicas diferenciadas, mas concomitantemente chefiadas por coordenadores que exerciam a sua gestão junto de equipas técnicas especializadas na sua área de intervenção, existindo, ainda, duas subunidades orgânicas.

Consideramos que esta estrutura hierarquizada se coadunava com o previsto na legislação com vista à organização dos serviços da administração autárquica, expresso no art.º 10º do Decreto-Lei n.º 305/2009<sup>4</sup>: *Estrutura hierarquizada 1 — A estrutura interna hierarquizada é constituída por unidades orgânicas nucleares e flexíveis. 2 — A estrutura nuclear do serviço é composta por direcções ou por departamentos municipais, mas correspondendo sempre a uma departamentalização fixa. 3 — A estrutura flexível é composta por unidades orgânicas flexíveis, dirigidas por um chefe de divisão (...). 4 — A criação, alteração ou extinção de unidades orgânicas no âmbito da estrutura flexível visa assegurar a permanente adequação do serviço às*

---

<sup>4</sup> Publicado em Diário da República, 1.ª Série, N.º 206, datado de 23 de outubro de 2009, p. 751-752.

*necessidades de funcionamento e de optimização dos recursos, tendo em conta a programação e o controlo criteriosos dos custos e resultados. (...) 7 — A organização por especialidade não deve prejudicar a mobilidade funcional dos dirigentes e do restante pessoal.».*

Apresentamos o respetivo organograma (Anexo 2 - Estrutura organizacional - Organograma Direção 1994).

### 3.2.2. A estrutura organizacional da Direção – ano 2002

A evolução das novas tecnologias de informação e de comunicação, motivou uma significativa alteração das exigências, quer em termos qualitativos quer quantitativos, nos domínios da produção, recuperação e divulgação de conhecimento, implicando uma reorganização da Direção onde se inseria o projeto Mediateca CGD (GEE-CGD – Informação N.º 132/2000/GEE).

Esta necessidade de reorganização resultou, também, do alargamento do âmbito das ações da Mediateca CGD e da crescente procura de utilizadores, nomeadamente de técnicos e investigadores de núcleos de informação e documentação, quer a título particular quer da administração pública, como é verificável no *Relatório de Atividade* de 2001:

**Tabela 1 - Evolução do número de utilizadores da Mediateca CGD**  
**Edifício Sede**

MESES	1999	2000	2001
Janeiro	6.600	7.922	10.013
Fevereiro	6.191	7.003	9.503
Março	7.749	5.761	7.878
Abril	7.449	5.121	5.387
Maio	6.101	7.753	8.846
Junho	6.272	8.612	10.165
Julho	5.652	7.004	7.095
Agosto	3.537	3.612	4.774
Setembro	4.080	6.433	5.690
Outubro	3.795	5.845	6.055
Novembro	6.148	7.448	6.380
Dezembro	5.018	5.825	5.531
<b>TOTAL</b>	<b>70.591</b>	<b>80.339</b>	<b>89.318</b>

Fonte: Gabinete de Estudos Económicos, Cooperação e Informação - *Relatório de atividades 2001* - GPH-CGD



O desenvolvimento do projeto de instalação, e consequente disponibilização da Mediateca CGD ao público, implicou a sua adaptação à política de gestão da instituição e a alterações necessárias na estrutura da Direção onde se inseria. Esse desenvolvimento também se refletiu na articulação dos núcleos, que habitualmente se ocupavam de atividades tradicionais, e aos quais foram atribuídas a realização de novas funções.

Estas alterações exigiram a definição de níveis de responsabilidade distintos daqueles que originalmente foram previstos aquando da reestruturação da Direção em 1994.

Da análise às alterações verificadas no organograma de 2002 do GEE relativamente ao organograma de 1994, verifica-se um acréscimo da área de intervenção da unidade orgânica Mediateca, bem como a inclusão de núcleos que refletem o aumento de importância de algumas atividades.

Assim, foram criados um núcleo informático, facto que se poderá considerar como demonstrativo da crescente importância que este tipo de tecnologia ia adquirindo no interior da Direção, e uma área de gestão de Aquisições e Controlo dos suportes de informação (livros, revistas, jornais, vídeos, CD-ROM, bases de dados, obras de referência, etc.), atividade de apoio transversal às quatro unidades orgânicas.

Paralelamente, foi associada à unidade orgânica Mediateca a subunidade Centro de Informação Europeia, cuja bibliografia a disponibilizar ao público assenta na documentação recebida de instituições europeias ao que se associa a possibilidade de pesquisa de informação em bases de dados europeias e cujo acesso é disponibilizado pela Comissão Europeia.

Em 2002, a estrutura organizacional da Direção na qual se encontrava alocada a Mediateca CGD, analisada enquanto Sistema de Informação, apresentava-se organizada em gestão estratificada, obedecendo a critérios de planeamento estratégico, controlo de gestão e objetivos operacionais, tendo em consideração que o ciclo da informação obedece a necessidades de planeamento, controlo e rotina de trabalho, sendo, igualmente, o suporte desse mesmo trabalho.

Devido à necessidade de acompanhar temporalmente as alterações ocorridas na estrutura orgânica desta Direção, procedeu-se à elaboração de um novo organograma que, à semelhança do anterior, indicava os órgãos e as funções, não identificando os nomes dos colaboradores que os integravam, flexibilizando desse modo a adaptação do organograma a eventuais alterações em termos de recursos humanos.

Da análise do organograma, era possível verificar a existência de três níveis de responsabilidade:

- Nível de responsabilidade estratégico - função desempenhada pelos diretores da estrutura enquanto elementos de topo da hierarquia, a partir do qual se desenvolvia o planeamento a longo prazo, competindo-lhes entender as implicações organizacionais da abordagem baseada nas informações, assim como as características do público-alvo das diversas subunidades. Respondiam diretamente ao Administrador da CGD responsável pelo respetivo Pelouro;
- Nível de responsabilidade tático - funções de supervisão e planeamento de atividades desempenhadas pelos quadros intermédios, designados por coordenadores e chefes de seção (estes numa posição hierárquica inferior);
- Nível de responsabilidade menor - composto pelas equipas técnicas e administrativas, às quais estava afeto o desenvolvimento das atividades diárias, mas enquadrado nas especificidades inerentes a essas atividades, nomeadamente no domínio de competência e das aptidões principais que os técnicos deviam possuir e/ou adquirir.

Apresentamos o respetivo organograma (Anexo 3 - Estrutura organizacional - Organograma Direção 2002).

### 3.2.3. A estrutura organizacional da Direção – anos 2008-2016

O modelo organizacional atualmente existente resulta da criação de uma nova Direção, o GPH, refletindo uma opção de constituir um núcleo arquivístico e um núcleo museológico, mas também o resultado da dinâmica de implantação da Rede de Mediatecas CGD em alguns países (de língua portuguesa e no Luxemburgo, país europeu com significativa quantidade de cidadãos portugueses, atualmente desativada) nos quais a instituição desenvolve atividades comerciais.

Esta Direção é constituída pelas unidades orgânicas “Arquivo Histórico CGD / BNU”, “Museu e Colecionismo” e “Bibliotecas e Mediatecas”, que se articulam com os núcleos que habitualmente se ocupam de atividades tradicionais de apoio (Apoio Geral e Aquisições e Controlo), surgindo uma definição de níveis de responsabilidade distintos

daqueles que originalmente foram previstos aquando da criação da Mediateca CGD na Direção GEE, em 1994, e da alteração posterior em 2002.

A alteração mais relevante no que respeita à unidade orgânica Bibliotecas e Mediatecas, resulta da criação progressiva de nove polos de Mediatecas existentes em países de língua portuguesa e de um na Europa, subordinados à Direção localizada no edifício sede da CGD, em Lisboa: Beira, Maputo, Nampula (Moçambique); Mindelo, Espargos, Praia (Cabo Verde); São Tomé, Príncipe (São Tomé e Príncipe); Díli (Timor); Luxemburgo.

Os dados relativos à evolução da afluência de utilizadores da rede de Mediatecas CGD, permitem verificar que houve um acentuado acréscimo de utilizadores do ano 2012 para 2013, ocorrendo algum decréscimo no ano 2014 (não foram obtidos dados que justifiquem estas oscilações):

**Tabela 2 - Evolução do número de utilizadores da Rede de Mediateca CGD**  
**Quadro comparativo relativo aos anos 2012, 2013 e 2014 - valores absolutos**

MEDIATECA	2012	2013	2014
Beira	32.976	28.092	24.938
Espargos	13.385	15.040	9.659
Nampula	0	778	11.815
Maputo	48.714	42.036	41.269
Mindelo	21.007	24.593	15.976
Praia	13.171	14.300	14.641
São Tomé	17.940	10.484	19.408
Timor	12.577	17.990	11.428

Fonte: Gabinete de Estudos Económicos, Cooperação e Informação - *Relatório de atividades 2014* - GPH-CGD

Em análise comparativa com as estruturas de 2002, é possível verificar que o Centro de Informação Europeia, anteriormente uma subunidade orgânica dependente da Mediateca, não transitou para a atual Direção GPH.

A rede de Mediatecas CGD mantém o objetivo inicial de disponibilizar uma vasta gama de serviços de informação junto do público, assegurando a gestão das aquisições e o controlo dos suportes de informação devidamente atualizados face ao desenvolvimento

de que estas áreas têm sido objeto (livros, revistas, jornais, vídeos, DVD, bases de dados, obras de referência, sistema vídeo conferências, postos de acesso à Internet, etc.).

Esta atividade de apoio é transversal a toda a rede de Mediatecas CGD, com procedimentos de gestão definidos pelo órgão coordenador instalado na sede da organização.

Apesar da dispersão por diversos países, a estrutura do organismo das Mediatecas, do ponto de vista de Sistema de Informação, mantém-se organizada num modelo de gestão estratificada que define os critérios de planeamento estratégico, desenvolvendo os mecanismos de controlo/gestão e delineando os objetivos operacionais, tendo por objetivo manter o ciclo da informação.

Apresentamos o respetivo organograma (Anexo 4 - Estrutura organizacional - Organograma Direção 2008-2016):

### 3.3. Descrição de funções

Considerando que as atividades que estão afetas a cada uma das unidades orgânicas se interrelacionam e se complementam, apresentamos as funções atribuídas às áreas de Aquisições e Controlo e Mediateca CGD, enquanto unidades de uma Direção focada na informação e na sua respetiva divulgação.

Excluímos desta descrição as unidades orgânicas Arquivo Histórico CGD / BNU e Museu e Colecionismo, focalizando-nos nas Mediatecas e na área de Aquisições e Controlo, pois interrelacionam-se com o objetivo de potenciar o fundo documental das Mediatecas CGD.

Assim, encontram-se atribuídas a estas Áreas as seguintes funções:

- Acompanhamento de protocolos;
- Análise das propostas de aquisição ou contratação de espécies documentais e bases de dados;
- Análise do conteúdo documental;
- Apoio aos núcleos documentais regionais, integrantes da rede de informação;
- Atendimento do utilizadores, disponibilizando os serviços de referência;
- Atribuição de classificação por assunto;
- Atribuição de número de entrada das espécies documentais;

- Controlo posterior das novas inserções na base de dados da organização, na perspetiva do utilizador;
- Controlo de qualidade em colaboração com a área de Aquisições e Controlo;
- Definição dos períodos de exposição de espécies documentais na Mediateca, antes do tratamento na base de dados da organização;
- Disponibilização de acesso às bases de dados documentais, internas e externas;
- Disponibilização dos instrumentos de pesquisa;
- Elaboração de estatísticas sobre a atividade das Mediatecas;
- Expediente de aquisições, assinaturas e contratos;
- Gestão dos empréstimos;
- Implementação de condições adequadas para a consulta de documentos;
- Inserção de dados de identificação na base de dados da organização;
- Preparação das decisões de aquisições, assinaturas e contratos, verificando o cabimento orçamental;
- Preparação de produtos documentais;
- Prestação de serviços de informação especializados;
- Promoção da utilização da Mediateca;
- Vigilância da utilização do espaço e das espécies documentais.

Compete ao profissional de informação, neste caso das Mediatecas CGD, identificar as necessidades de informação do utilizador. Para o efeito, deve dinamizar uma política de obtenção de informação, localizando e propondo a aquisição dos recursos que considera adequados face às características dos seus utilizadores.

Deve desenvolver metodologias de organização e armazenamento das coleções e documentos (localização e arquivamento), independentemente do tipo de suporte em que se encontram, promovendo, em simultâneo, o desenvolvimento de produtos e serviços orientados para o utilizador, nomeadamente programas de formação.

Paralelamente, deve apoiar o utilizador na tomada de decisão para recuperar a informação de que necessita, numa iniciativa de divulgação da informação e da criação de conhecimento.

Poderemos concluir que a estrutura funcional da Mediateca CGD apresenta vantagens e desvantagens.

Como fatores favoráveis apresenta-se a possibilidade de potenciar as capacidades técnicas na resolução de problemas, a especialização dos intervenientes, a definição de responsabilidades, assim como o controlo pela hierarquia de topo, enquanto elemento de definição estratégias a longo prazo, entre outras.

Como aspetos desfavoráveis, surgindo como problemas a ultrapassar, surge a necessidade de minimizar o facto de as tomadas de decisão estarem centralizadas no topo da hierarquia, assim como procurar a flexibilização da comunicação interdepartamental enquanto fator dinâmico da difusão da informação e, ainda, procurar assegurar uma visão alargada dos objetivos organizacionais.

Na coordenação das atividades, consideramos que se estabelece uma relação entre as funções e os níveis diferenciados, de modo que os objetivos da organização não sejam substituídos pelos objetivos parciais das várias partes que constituem a estrutura organizacional.

É possível verificar que estas considerações são aplicáveis às reestruturações realizadas, correspondendo a um processo evolutivo, que foi atribuindo objetivos mais ambiciosos e de maior abrangência às áreas de intervenção da Mediateca, conferindo-lhe uma autonomia progressiva.

Esses objetivos só são realizáveis se forem do conhecimento de todos os colaboradores, se estiverem tipificadas as tarefas a desenvolver e se as qualificações dos intervenientes se encontrarem definidas.

## CAPÍTULO 2

### ENQUADRAMENTO DAS MEDIATECAS CGD EM SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE

1. Indicadores referentes ao ensino em São Tomé e Príncipe: políticas de educação, alfabetismo e analfabetismo no Género

#### Políticas de educação

Considerando que as Mediatecas CGD procuram desempenhar um papel preponderante de cariz pedagógico como elemento de apoio aos estabelecimentos de ensino, a sua instalação em determinado local caracteriza-se pela relação desenvolvida com o sistema de ensino implementado nessa comunidade.

Segundo o *Relatório de Progresso*, de 2011 (CPLP, 2011), apesar de alguma fragilidade no que se refere às estruturas sociais, económicas, políticas e institucionais que condicionam as iniciativas destinadas a promover o desenvolvimento, São Tomé e Príncipe destaque-se no contexto africano por possuir um nível alto do Desenvolvimento Humano e Sustentável.

Segundo o Instituto Nacional de Estatísticas de São Tomé e Príncipe (INE-STP)<sup>5</sup>, durante a década de 90 do século XX, o Sistema Nacional da Educação, instituído pelo Decreto-Lei n.º 53/88, só contemplava como obrigatória a frequência do ensino primário (1.ª - 4.ª classes (ensino primário), sendo disponibilizado o ensino secundário básico (5.ª - 9.ª classes) e o ensino pré-universitário (10.ª - 11.ª classes).

No início da primeira década deste século, o governo são-tomense tentou inverter a deterioração das infraestruturas afetas ao ensino, a ausência de ofertas educativas e os baixos níveis de escolaridade da população.

A Lei de Bases do Sistema Educativo n.º 2/2003, segundo expresso no *Dicionário Temático de Lusofonia* (2007, p. 295) (...) *introduz aspectos inovadores e dá um novo tratamento a questões como o ensino de adultos, a educação especial, a formação profissional e o ensino à distância, agora considerados no âmbito das modalidades especiais de educação escolar (...)* [apoando] *iniciativas onde existam comunidades de emigrantes santomenses (...)* [e permitindo] *a cada indivíduo aumentar os seus*

---

<sup>5</sup> [www.africanus.eu/ceaup/uploads/PAG66\\_03.pdf](http://www.africanus.eu/ceaup/uploads/PAG66_03.pdf)

*conhecimentos e desenvolver as suas potencialidades em complemento da formação escolar ou em suprimimento da sua carência.*

Esta Lei de Bases definiu a idade de ingresso dos alunos no ensino, assumindo que o ensino básico seria universal, obrigatório e gratuito, passando a duração de escolaridade obrigatória para seis anos (implicando a frequência da 1.<sup>a</sup> à 6.<sup>a</sup> classe), ficando o sistema de ensino estruturado da seguinte forma:

- Ensino básico - 1.º ciclo (1.<sup>a</sup> – 4.º classes); 2.º ciclo (5.<sup>a</sup> – 6.<sup>a</sup> classes);
- Ensino secundário - 1.º ciclo (7.<sup>a</sup> – 9.<sup>a</sup> classes); 2.º ciclo (10.<sup>a</sup> – 12.<sup>a</sup> classes);
- Ensino superior – Politécnico; Universitário.

Ao nível do ensino universitário referimos o Instituto Universitário de Contabilidade, Administração e Informática (fundado na década de 1990), a Universidade Lusíada (criada com a publicação do Decreto-Lei n.º 22/2005) e o Instituto Superior Politécnico (em funcionamento desde o ano letivo 1997/1998), o qual, desde 2002/2003, tem disponibilizado novos cursos. Também a investigação tem o seu papel, através do Centro de Investigação Agrária e Tecnológica (fundado no período colonial).

Para além do ensino formal outras opções pedagógicas são disponibilizadas, nomeadamente o ensino tecnológico-profissional no Centro Politécnico (nas áreas de Mecânica Geral, Mecânica Auto, Eletricidade e Construção Civil, mas só até à 9.<sup>a</sup> classe), a Escola de Formação de Professores e Educadores e a Escola de Enfermagem Dr. Victor Sá Machado (parceria entre o Ministério da Educação, a Organização Mundial de Saúde e a Fundação Calouste Gulbenkian).

Considerando que, no recenseamento de 2001, a população até aos 14 anos representava 42% e os menores de 25 anos eram 65,2%, o Estado são-tomense procurou, com a aplicação da lei, assegurar a escolaridade a todos os cidadãos através do apoio disponibilizado em diversos setores, designadamente na área da ação social escolar, criando o estatuto de trabalhadores estudantes, facilitando o acesso ao ensino a alunos com necessidades especiais, promovendo a orientação escolar e profissional, entre outros.

Ainda de acordo com o INE-STP, os dados quantitativos relativos ao setor da educação indicam um aumento na quantidade de alunos que frequentavam os níveis secundário e universitário, fenómeno apoiado na referida melhoria de acessibilidade às



infraestruturas educativas, nas quais se inclui a Mediateca CGD enquanto local público de pesquisa e acesso a novos meios de informação.

O desenvolvimento do setor da Educação em São Tomé e Príncipe é possível aferir através dos dados apresentados no relatório apresentado em Estatísticas da CPLP 2012 para os anos de 2003 a 2010:

**Tabela 3 - Indicadores da evolução no setor da Educação em São Tomé e Príncipe**  
**Quadro comparativo relativo aos anos de 2003 a 2010 - valores absolutos**

Descrição	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
N.º de alunos matriculados nos níveis primário e secundário (p. 104)	36.835	38.408	39.225	40.297	40.897	43.040	43.866	46.867
N.º de alunos matriculados no nível superior (p. 106)	358	427	474	539	604	704	776	s/dados
% do PIB nos gastos totais em Educação (p. 110)	3,3	3,3	5,4	4,5	6,5	5,7	10,2	s/dados

Fonte: *Estatísticas da CPLP 2012* (adaptado)

Este quadro expressa as diversas iniciativas governamentais, refletidas na aplicação de investimentos em reestruturações ocorridas no sistema educativo são-tomense, procurando soluções para o abandono e insucesso escolar, assim como promover o aumento a Percentagem de alfabetização, através do aumento da acessibilidade, da qualidade das infraestruturas, do número de salas de aulas em funcionamento, entre outras.

O setor da Educação refletiu as medidas implementadas pelas Lei de Bases de 2003, verificando-se um acréscimo dos alunos inscritos em 2010 nos vários níveis de ensino: 51.102 face a 43.983, em 2005, representando 66,4% e 57,4%, respetivamente, da população em idade escolar, segundo relatório do IPAD (Afonso, 2011, p.5).

No entanto, segundo dados do Inquérito Demográfico e Sanitário, 2008-2009, referidos no *Relatório de Progresso* de 2011 (CPLP, 2011), o nível de frequência escolar do ciclo secundário das crianças da faixa etária dos 12 aos 17 anos é acentuadamente inferior ao

do ciclo primário, sendo a percentagem líquida de escolarização<sup>6</sup>, de 33%, isto é muito mais elevada no meio urbano (38%) do que no meio rural (27%).

No relatório *Estratégia para a Educação e a Formação – 2007-2017* (MECJD-STP, 2003, p. 9-10) encontrava-se prevista a intenção de desenvolver ações de atividade de educação extraescolar que (...) *tem como objectivo permitir a cada indivíduo aumentar os seus conhecimentos e desenvolver as suas potencialidades, em complemento da formação escolar ou em suprimento da sua carência. (...) podem realizar-se em estruturas de extensão cultural do sistema escolar, ou em sistemas abertos, com recurso a meios de comunicação social e a tecnologias educativas específicas e adequadas.*

Para a concretização do objetivo proposto, este documento prevê a inter-relação de São Tomé e Príncipe com parceiros internacionais, nomeadamente o Banco Mundial no quadro do programa Sao Tome Education for All - Fast Track Initiative Program<sup>7</sup>.

Com estas medidas, pretende o Estado são-tomense descentralizar a gestão do sistema educativo tornando-a mais eficaz e dotando-a com os mecanismos e os recursos (pedagógicos, financeiros e administrativos) necessários, adequando o sistema educativo às necessidades do desenvolvimento do país de forma a reduzir as disparidades sociais e geográficas (*Relatório de Progresso*, CPLP, 2011).

É neste contexto de reestruturação da Educação que surgem os projetos de instalação das Mediatecas CGD em São Tomé e Príncipe.

### Alfabetismo e analfabetismo no Género

Para além das disparidades sociais e geográficas, também as diferenças do género são fatores que se refletem na vida da comunidade e do indivíduo. Os dados expressam, nas diversas variáveis de níveis etários, percentagens com valores muito diferentes entre o sexo masculino e o feminino.

De acordo com os dados obtidos pelo censo de 2012, realizado pelo INE-STP (*Características Educacionais da População*, 2014, p. 28 - 37), a percentagem global de alfabetização do país cifrava-se em 90,1% (masculino - 94,9%, feminino - 85,5%),

---

<sup>6</sup> Percentagem líquida de escolarização – Corresponde à relação entre o número de alunos matriculados num determinado nível de ensino, com idade teórica de frequência desse nível de ensino, e a população com idade correspondente (*IV Recenseamento Geral da População e Habitação*, de 2012).

<sup>7</sup> Aprovado em 20 de janeiro de 2009 e encerrado em 30 de junho de 2011.

salientando-se que a população de 15 anos ou mais que sabe ler e escrever corresponde a um total de 93.860 indivíduos. Os homens representam a 48.848 indivíduos (52%) e as mulheres a 45.012 indivíduos (cerca de 48%). De realçar que mais de metade da população que sabe ler e escrever é do sexo masculino (52%) ao passo que as mulheres representam a maioria da população que não sabe ler nem escrever (cerca de 75%).

Também na distribuição por área de residência, urbana e rural, o censo demonstra que a diferença de género se mantém, pois no meio urbano a percentagem de alfabetização é de 91,4% (masculino - 95,9%, feminino - 87,1%) e no meio rural cifra-se em 87,6% (masculino - 93,1%, feminino - 81,7%).

Analisando os dados referentes aos diferentes grupos etários, o relatório *Características Educacionais da População* refere que as percentagens de alfabetismo diminuem à medida que aumentam as idades, salientando-se que *as mulheres apresentam uma percentagem de alfabetização inferior à dos homens em todos os grupos etários, com diferenças muito acentuadas a partir dos 50 anos.*

Conforme expresso no referido relatório, a percentagem de analfabetismo da população com idade igual ou superior a 15 anos corresponde a 9,9%, verificando-se que a percentagem de analfabetismo aumenta à medida que aumenta a idade.

De acordo com a análise apresentada no relatório e realizada por grupos etários quinquenal, as menores percentagens de analfabetismo registam-se entre os indivíduos mais jovens:

- 15-19 anos - 2,7% (masculino - 2,5%, feminino - 2,8%);
- 20-24 anos - 4% (masculino - 3,31%, feminino - 5%);
- 25-29 anos - 5,1% (masculino - 3,9%, feminino - 6,4%);
- 45-49 anos - 11% (masculino - 3,6%, feminino - 17%);
- 55-59 anos - 26% (masculino - 8,5%, feminino - 41,2%);
- 60-64 anos - 31% (masculino - 12,6%, feminino - 50,3%)

Assim, verifica-se que nas faixas etárias superiores aos 29 anos aumenta a quantidade de analfabetos, agravando-se a diferença no género.

Segundo o relatório *Características Educacionais da População*, verifica-se que a percentagem de analfabetismo é significativa nos indivíduos mais idosos, particularmente na faixa etária de 55-59 anos, onde cerca de 23 pessoas em cada 100 no meio urbano são analfabetas. Esse nível eleva-se para 33% no meio rural. A faixa etária dos 65 anos e mais é aquela que apresenta valores mais elevados de analfabetismo, sendo no meio [urbano] de 45% e no meio rural de 59%.

No contexto geral, no que se refere à distribuição por área de residência, urbana e rural, é possível verificar que a diferença de género se mantém, registando-se no meio urbano a Percentagem de analfabetismo de 8,6 % (masculino - 4,1%, feminino - 12,9%) e no meio rural 12,4% (masculino - 6,9%, feminino - 18,3%).

Podemos concluir *que, em todos os distritos, a percentagem de analfabetismo é mais elevada no seio do sexo feminino do que entre o sexo masculino.*

## 2. Objetivos das Mediatecas CGD em São Tomé e Príncipe: objetivo geral e público-alvo

### Objetivo geral

As Mediatecas CGD instaladas em São Tomé e Príncipe apresentam-se como bibliotecas informatizadas e multimédia, integradas na Rede de Mediatecas que, num contexto de cooperação, a CGD e o Instituto Camões, que sucedeu ao Instituto Português de Apoio ao Desenvolvimento (IPAD) que tinha sucedido à Associação Portuguesa de Apoio ao Desenvolvimento (APAD), decidiram implementar em diversos países lusófonos.

Têm como objetivo fundamental, à semelhança de outras iniciativas similares realizadas, proporcionar ao público em geral e aos estudantes, professores, empresários, quadros e técnicos de empresas e da administração pública e profissionais do setor financeiro, em particular, a consulta de uma vasta gama de serviços e suportes de informação úteis à sua atividade, seja em termos de informação técnica especializada nas áreas relacionadas com a atividade do Banco, seja em termos de cultura e informação de carácter geral, com recurso à Internet e tendo como suportes CD-ROM e vídeos, possibilitando, ainda, cursos de autoformação em informática, iniciativas necessárias ao desenvolvimento socioeconómico e cultural (nomeadamente

conferências, debates, exposições, projeção de filmes, etc.), assim como assumindo um papel ativo na formação pedagógica das populações.

Estas Mediatecas CGD pretendem corresponder às necessidades objetivas de formação e informação técnicas especializadas do meio empresarial, académico, científico e profissional, reunindo e disponibilizando informação em áreas temáticas distintas: Ciência, Direito, Economia, Estatísticas, Finanças e Sistema Financeiro, Gestão, Informática, Literatura e Obras de Referência.

Através do acesso dos utilizadores aos bens de cultura e sua fruição, procuram contribuir para a divulgação da literatura de expressão portuguesa através da edição e difusão de obras em português, assumindo uma faceta de responsabilidade social através do estreitamento de laços entre as comunidades lusófonas.

### Público-alvo

Pretende-se que a relação das Mediatecas CGD com as populações das zonas geográficas onde se inserem seja, por definição na sua génese, a mais próxima possível, devendo ser abrangente em termos de classes socioeconómicas, profissionais, estudantis, religiosas, etárias e de género.

Considerando que a disponibilização de informação adequa-se às características dos utilizadores, no domínio da informação especializada e no acesso a bases de dados os utilizadores-alvo são os empresários, quadros e técnicos de empresas e da administração pública, professores e estudantes do ensino liceal, médio e superior, gabinetes de estudo e de consultadoria, cooperantes e profissionais do setor financeiro. No que se refere à informação generalista e ao acesso à cultura, a população-alvo é o público em geral num contexto mais abrangente.

## 3. Caracterização do projeto da Mediateca CGD na ilha de São Tomé

### 3.1. Apresentação do projeto

No âmbito do projeto para ampliação da Rede de Mediatecas CGD, foi proposto por esta instituição ao seu parceiro de área de negócios, o Banco Internacional de São Tomé e Príncipe (BISTP), a instalação de uma Mediateca na ilha de São Tomé.

Os contatos para instalação deste polo datam de 2002 com troca de correspondência entre o GEE e o representante da CGD no BISTP<sup>8</sup>, assim como a visita do diretor do GEE ao Instituto Camões - Centro Cultural Português em São Tomé e Príncipe<sup>9</sup>. Esta iniciativa foi apresentada à Administração da CGD em setembro de 2002<sup>10</sup>.

Para a instalação e funcionamento desta Mediateca CGD, foi celebrado um protocolo de Cooperação Geral entre a CGD e a Associação Portuguesa de Apoio ao Desenvolvimento, que passaria a designar-se, a partir de 2003, Instituto Português de Apoio ao Desenvolvimento, beneficiando do apoio de instituições portuguesas nacionais (nomeadamente a Fundação Calouste Gulbenkian, o Instituto Camões, o Instituto de Formação Bancária e o Ediclube) e locais (a Câmara de Comércio, Indústria, Agricultura e Serviços de São Tomé e Príncipe (CCIAS) e a Companhia Santomense de Telecomunicações).

O financiamento do projeto foi aprovado pela APAD em outubro de 2002<sup>11</sup> e reafirmado em outubro de 2003 pelo IPAD<sup>12</sup>. Após a consolidação da fase de definição do projeto e realização do protocolo, a Administração da CGD ou o projeto e emitiu parecer favorável para a sua realização<sup>13</sup>.

O apoio do Banco Central de São Tomé e Príncipe (BCSTP) foi fundamental para a iniciação do projeto, pois disponibilizou um espaço localizado no rés-do-chão de um edifício contíguo à sede do Banco, na zona central da cidade de São Tomé onde se encontravam instalados o BISTP e os serviços locais da TAP Air Portugal (TAP)<sup>14</sup>.

Após análise de outras possibilidades de locais de instalação, a opção incidiu sobre um espaço público anteriormente utilizado como cinema (Cinema Marcelo da Veiga) e sob gestão da CCIAS, tendo sido considerados como critérios: a localização central; a afluência de potenciais utilizadores; a posse de áreas adequadas; a apresentação de bom estado de conservação, significando custos mínimos de adaptação para instalação; a existência de espaço contíguo para exposições, conferências, videoconferências e outros eventos; e a cedência gratuita dos espaços por um período mínimo de dez anos.

---

<sup>8</sup> Fax do BISTP de 4FEV2002 - GPH-CGD.

<sup>9</sup> Correspondência de 14SET2002 - GPH-CGD.

<sup>10</sup> Informação N.º 70/02 de 19SET2002 - GPH-CGD.

<sup>11</sup> Ofício N.º 002046/184 de 9OUT2002, Projecto 0010/D/01-OS - GPH-CGD.

<sup>12</sup> Ofício N.º 005157 de 03OUT2003 - GPH-CGD.

<sup>13</sup> Informação N.º 26/03 de 13OUT2003 - GPH-CGD.

<sup>14</sup> Correspondência do BCSTP Ref.ª 284/GG/2002 de 24OUT2002 - GPH-CGD.

De acordo com o protocolo celebrado entre a CGD e o IPAD, e considerando parceria da CGD com o BISTP, os custos associados à instalação e funcionamento da Mediateca ficaram distribuídos entre as partes, sendo o investimento e obras de adaptação da responsabilidade da CGD e do IPAD, competindo ao BISTP assegurar as despesas de funcionamento (nomeadamente comunicações, água, energia, economato, pessoal, etc.), manutenção e realização de eventos promovidos pela Mediateca.

A inauguração da Mediateca ocorreu em 23 de março de 2004, conforme informação da Coordenação da Rede de Mediatecas CGD à Administração da instituição<sup>15</sup>.

### 3.2. Espaços disponibilizados

Seguindo os procedimentos e métodos aplicados noutras Mediatecas CGD, esta mediateca foi projetada para ser constituída pela seguinte utilização dos espaços (Anexo 5):

- Espaço de leitura – disponibiliza livros com informação técnica especializada nas áreas de finanças e sistema financeiro, economia, gestão, direito, obras de referência, informática, estatísticas, bibliografia adequada às necessidades curriculares dos diversos graus de ensino existentes na ilha (selecionados após informações disponibilizadas pelos professores numa ação de relacionamento com a comunidade escolar) e livros de carácter geral, predominantemente em língua portuguesa;
- Espaço multimédia – possibilita a consulta de bases de dados externas, autoformação em informática, consulta de CD-ROM e acesso à Internet permitindo aos utilizadores o contato com novas tecnologias;
- Espaço audiovisual – permite a visualização de filmes e a utilização de suportes áudio;
- Espaço de consulta – disponibiliza jornais e revistas de carácter geral e de informação técnica especializada em diversas áreas do conhecimento.

---

<sup>15</sup> Informação N.º 02/04 de 6FEV2004 - GPH-CGD.

### 3.3. Organização e funcionamento

O espaço total da Mediateca ocupa uma área de cerca de 120m<sup>2</sup>, possuindo uma capacidade de 34 lugares sentados.

O acesso e o funcionamento encontram-se organizados em função dos objetivos definidos e as características de cada um dos espaços, sendo todas as áreas de acesso livre. Somente o período de tempo de permanência no espaço Internet se encontre condicionado, de acordo com a quantidade de utilizadores que ao mesmo pretendam aceder, conforme definido no manual de procedimentos para a Mediateca (Anexo 6).

O espaço audiovisual está dotado de 2 vídeos e 2 televisores e o espaço multimédia possui acesso à Internet e à informação em CD-ROM, estando equipado com 10 terminais de computador multimédia (substituídos em 2013) com leitores de CD-ROM, 1 impressora e 1 *scanner*, sendo o seu fundo documental composto 114 vídeos e 65 CD-ROM.

A sala de leitura, com capacidade de ocupação de 24 utilizadores, encontra-se equipada com estantes, sofás, mesas e cadeiras para consulta de obras, encontrando-se disponibilizados cerca de 4100 espécimes documentais em que 95% são suporte tradicional (livros e revistas) e 5% são em suporte multimédia.

Dos livros, 60% são de áreas técnicas e 35% são de cultural geral e literatura. Dos livros técnicos, a maior incidência em termos de assunto são Economia (16%), de Gestão (13%) e Obras de Referência (12%), com publicações, nomeadamente da CGD e do Banco de Portugal. A classificação por assuntos encontra-se enquadrada pelas grandes divisões da CDU.

A bibliografia resulta de aquisições realizadas pela CGD e de doações de instituições públicas ou particulares, portuguesas ou locais. A seleção das obras a adquirir procurou refletir as sugestões dos utilizadores e as bibliografias requeridas pelos núcleos escolares e universitários, devendo estar inseridas nas áreas temáticas definidas pela Rede de Mediatecas CGD.

Encontram-se, ainda, disponibilizadas 33 publicações de imprensa (jornais e revistas) quer técnicas quer generalistas.



As coleções estão organizadas tematicamente e inseridas em base de dados (WinLib2000), cujo catálogo eletrónico é consultável pelos utilizadores através de um terminal de computador instalado na sala de leitura.

Para assegurar a gestão da Mediateca, é realizado um Plano Anual de Atividades constituído por um orçamento de funcionamento e um programa de investimentos, ambos definidos pelo coordenador local e pelo coordenador-geral da Rede de Mediatecas CGD.

Neste Plano são contempladas as despesas logísticas de funcionamento, a renovação das assinaturas das publicações, a atualização do acervo documental, a modernização dos *hardware* e *software* dos equipamentos, as deslocações de elementos do GPH para avaliação local do funcionamento da Mediateca com vista à identificação de necessidades e, posterior, apresentação de propostas de melhorias e/ou novos serviços, e para eventual assistência técnica considerada como adequada.

Paralelamente, é elaborado um Relatório Anual de Atividades que inclui indicadores de execução orçamental e de desempenho do serviço prestado, o qual reflete a dinâmica da Mediateca na sua relação com o utilizador, baseado em relatórios mensais elaborados pelo coordenador local e enviados ao coordenador-geral.

#### 3.4. Programa de formação e assistência técnica

A equipa de colaboradores a prestar serviço na Mediateca CGD em São Tomé é constituída por técnicos, preferencialmente locais, que disponham de formação técnica de tratamento documental, nomeadamente na seleção de espécimes documentais para aquisição, na identificação, classificação e cotagem de documentos, na indexação de obras, no domínio da pesquisa em bases de dados, no atendimento aos utilizadores.

Aos colaboradores são disponibilizadas ações periódicas de formação em biblioteconomia e gestão documental, tendo, na fase inicial de instalação, sido proporcionada formação na Mediateca CGD a funcionar no Edifício Sede da instituição em Lisboa.

Atualmente, segundo relatório Rede de Mediatecas do Espaço Lusófono (CGD, 2014, p.7), a equipa é constituída por 2 funcionários em regime de *full-time*, para além dos serviços de segurança e limpeza.

### 3.5. Indicadores da afluência de utilizadores à Mediateca CGD

A evolução dos utilizadores da Mediateca surge como um elucidativo indicador da importância que a Mediateca representa na comunidade na qual se localiza, com flutuações de acordo com a época do ano, numa relação de interação com os períodos escolares, como é possível verificar na Tabela 4 na qual o 3.º trimestre de cada ano analisado é aquele que menor afluência regista.

Apresentamos os dados relativos à evolução da afluência dos utilizadores no decurso dos primeiros meses de instalação da Mediateca (março a dezembro de 2004), assim como os dados existentes relativos à afluência nos anos 2012, 2013 e 2014:

**Tabela 4 - Evolução da afluência de utilizadores da Mediateca de São Tomé - ano 2004**

ANO 2004		
MESES	N.º DE UTILIZADORES	MÉDIA DIÁRIA
Março (1)	180	30
Abril	847	39
Maio (2)	237	26
Junho (3)	697	70
Julho (4)	880	73
Agosto	1.657	75
Setembro	1.277	61
Outubro	1.700	81
Novembro	1.834	83
Dezembro	1.532	70

Fonte: *Relatório de Atividade*, de 2005 - GPH-CGD

Notas: (1) Valores correspondentes aos nove dias seguintes à inauguração;  
(2) Valores apurados até ao dia 31 de maio;  
(3) Por motivos de obras, a Mediateca só reabriu no dia 17 de junho;  
(4) Encerrada de 20 a 30 de julho para funcionamento como Centro de Imprensa da V Cimeira da CPLP.

Da análise da Tabela 4 podemos considerar que a adesão da comunidade foi bastante significativa nestes meses iniciais, registando um total de 10.841 utilizadores, com uma afluência que se caracterizou pela sua regularidade, refletindo o reconhecimento da Mediateca enquanto polo cultural e fonte de informação.

Poderemos concluir que, após uma fase inicial caracterizada por um funcionamento condicionado por diversos fatores, a afluência à Mediateca consolidou-se representando, este facto, a aceitação do organismo por parte da população.

De acordo com os dados disponibilizados pelos relatórios de atividade do GPH relativos aos anos mais recentes, 2012, 2013 e 2014, procedemos à elaboração da Tabela 5:

**Tabela 5 - Evolução da afluência de utilizadores da Mediateca de São Tomé**  
**Quadro comparativo relativo aos anos 2012, 2013 e 2014 - valores absolutos**

PERÍODO	ANO	UTILIZADORES
1.º Trimestre	<b>2012</b>	4.773
2.º Trimestre		4.937
3.º Trimestre		3.670
4.º Trimestre		4.560
1.º Trimestre	<b>2013</b>	2.546
2.º Trimestre		2.182
3.º Trimestre		1.557
4.º Trimestre		4.199
1.º Trimestre	<b>2014</b>	5.996
2.º Trimestre		5.788
3.º Trimestre		3.035
4.º Trimestre		4.589

Fonte: *Relatório de Atividade de 2015 – GPH-CGD*

Da análise da Tabela 5, podemos aferir a importância atribuída pela comunidade ao papel da Mediateca, confirmando-se a tendência de uma utilização significativa do polo desde a sua instalação, embora tenha ocorrido um decréscimo de utilizadores no ano 2013 (10.484) relativamente a 2012 (17.940), tendo recuperado em 2014 (19.408).

Apresentamos alguns apontamentos fotográficos do edifício onde se situa a mediateca, nomeadamente uma panorâmica exterior (Figura 1), da sala de leitura e do posto de atendimento (Figura 2) e do espaço multimédia (Figura 3):

## Mediateca de São Tomé



**Figura 1 - Panorâmica exterior**

Fonte: Ana Monteiro (APH3 – GPH-CGD)

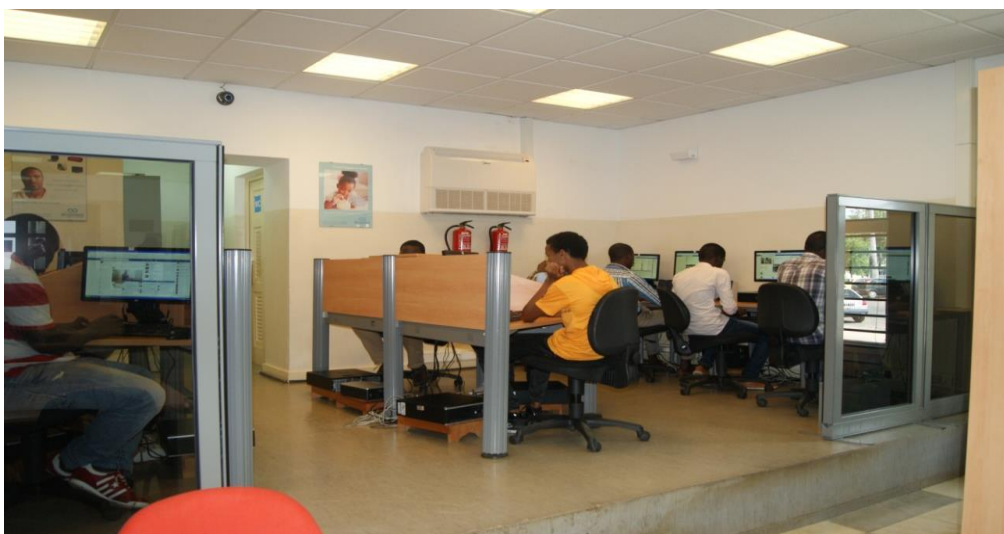
## Mediateca de São Tomé



**Figura 2 - Sala de leitura e posto de atendimento**

Fonte: Ana Monteiro (APH3 – GPH-CGD)

## Mediateca de São Tomé



**Figura 3 - Espaço multimédia**

Fonte: Ana Monteiro (APH3 – GPH-CGD)

### 4. Caraterização do projeto da Mediateca CGD na ilha do Príncipe

#### 4.1. Apresentação do projeto

Na sequência da parceria entre a CGD e o BISTP no que se refere ao projeto Mediateca CGD em São Tomé, iniciaram-se em dezembro de 2013 reuniões técnicas com vista ao desenvolvimento de um projeto idêntico para a ilha do Príncipe, a instalar em espaço de 150m<sup>2</sup> que o BISTP disponibilizaria em edifício a construir<sup>16</sup>.

Este projeto apresentava-se, tal como os que constituem a Rede de Mediatecas CGD, como um meio de colmatar as necessidades específicas, nas áreas do conhecimento e da informação, dos públicos-alvo da região, causadas pela inexistência de alternativas, escolares e/ou públicas, ou pela diminuta qualidade das existentes.

Em termos de infraestruturas escolares, a ilha do Príncipe encontrava-se dotada de 22 estabelecimentos do ensino básico (jardins, creches, e escolas da 1.<sup>a</sup> à 6.<sup>a</sup> classe) com 2.316 alunos e 2 escolas do nível secundário (7.<sup>a</sup> à 12.<sup>a</sup> classe) com 925 alunos.

No ano do início do projeto existiam 2 bibliotecas escolares (nos estabelecimentos de ensino secundário) e 2 bibliotecas públicas (no Centro Cultural do Príncipe e no Centro

---

<sup>16</sup> Informação N.º 03/14 de 28FEV2014 – GPH-CGD.

Cultural Português), sendo as suas condições em termos de infraestruturas e serviços disponibilizados inferiores às previstas no projeto Mediateca CGD.

Os problemas na área da educação e da utilização de novas tecnologias de informação e comunicação em São Tomé e Príncipe ficam demonstrados nos dados abaixo expostos, os quais refletem, também, a importância da implementação da Mediateca CGD:

- Percentagem de analfabetismo na ilha do Príncipe - 15,3% feminino e 7,2% masculino (INE-STP, 2012);
- Percentagem líquida de escolarização na ilha do Príncipe (ensino primário) – 91,6% (INE, 2012);
- Percentagem líquida de escolarização na ilha do Príncipe (ensino secundário) – 57,8% (INE, 2012);
- Percentagem nacional de alfabetização de adultos – 84,4% (INE-STP, 2012);
- Percentagem nacional de transição para o ensino secundário – 49,73% (UNESCO, 2006);
- Percentagem nacional de alunos repetentes – 20% (UNESCO, estimativa de 2011);
- Percentagem nacional de subscritores de Internet – 0,88% (ITU, 2012);
- Percentagem nacional de utilização de Internet – 21,57% (ITU, 2012).

Com a instalação deste projeto, pretendeu-se: colmatar necessidades nas áreas do conhecimento e da informação, quer especializada quer generalista; criar um espaço público de acesso à internet; aumentar a capacidade de acesso a bibliotecas através da disponibilização de um acervo bibliográfico periodicamente atualizado; promover e divulgar a língua portuguesa e dinamizar e otimizar o papel da Cooperação Portuguesa entre a CGD, o BISTP e o Governo são-tomense.

O GPH-CGD apresentou o projeto ao Instituto Camões<sup>17</sup> com vista à celebração de protocolo, enquadrando-se na nova metodologia de cooperação implementada desde a extinção do protocolo com o IPAD (que se caracteriza pela duração anual e tendo por base a análise de pertinência dos projetos apresentados à consideração do Instituto).

---

<sup>17</sup> Fax da CGD de 28FEV2014 – GPH-CGD.

No entanto, por motivos financeiros, o Instituto Camões declinou o pedido de cooperação, tendo a CGD realizado contatos com empresa privadas no sentido de fornecerem gratuitamente os equipamentos informáticos, e com organismos públicos e empresas privadas a oferta de bibliografia.

Dos contatos resultou a colaboração de diversas instituições públicas e privadas: ITEN Solutions - Sistemas de Informação, SA; Biblioteca Nacional de Portugal; Instituto de Formação Bancária; Instituto Superior de Gestão Bancária; Direcção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas; Escolar Editora; Fundação Calouste Gulbenkian; Camões-Instituto de Cooperação e da Língua; Impresa Publishing; Francisco Teixeira; Vitor Marques; e Isabel Nozelos.

Neste contexto, a CGD assumiu os custos logísticos de instalação (projeto, acompanhamento técnico, transportes, deslocações, expedição de materiais e equipamentos, etc.), competindo ao BISTP os custos de manutenção e funcionamento (água, luz, comunicações, funcionários, etc.)<sup>18</sup>.

A inauguração da Mediateca ocorreu em 22 de dezembro de 2015, conforme informação da Coordenação da Rede de Mediatecas CGD à Administração da instituição<sup>19</sup>.

#### 4.2. Espaços disponibilizados

Seguindo os procedimentos e métodos aplicados em outras Mediatecas CGD, esta Mediateca CGD foi projetada para ser constituída pela seguinte utilização dos espaços:

- Espaço de leitura – disponibiliza livros com informação técnica especializada nas áreas de finanças e sistema financeiro, economia, gestão, direito, obras de referência, informática, estatísticas, bibliografia adequada às necessidades curriculares dos diversos graus de ensino existentes na ilha (selecionados após informações disponibilizadas pelos professores numa ação de relacionamento com a comunidade escolar) e livros de carácter geral, predominantemente em língua portuguesa;

---

<sup>18</sup> Informação N.º 08/14 de 21ABR2015 – GPH-CGD.

<sup>19</sup> Informação N.º 04/16 de 23MAI2016 – GPH-CGD.

- Espaço multimédia – possibilita a consulta de bases de dados externas, autoformação em informática, consulta de CD-ROM e acesso à Internet permitindo aos utilizadores o contacto com novas tecnologias;
- Espaço audiovisual – permite a visualização de filmes e a utilização de suportes áudio;
- Espaço de consulta – disponibiliza jornais e revistas de carácter geral e de informação técnica especializada em diversas áreas do conhecimento;
- Espaço de exposições – possibilita a realização de eventos culturais, nomeadamente exposições, conforme a que foi realizada aquando da inauguração da Mediateca.

#### 4.3. Organização e funcionamento

O espaço total da Mediateca ocupa uma área de cerca de 200m<sup>2</sup>, possuindo uma capacidade de 44 lugares sentados (Anexo 7 - Peças desenhadas da Mediateca do Príncipe).

O acesso e o funcionamento encontram-se organizados em função dos objetivos definidos e as características de cada um dos espaços, sendo todas as áreas de acesso livre. Somente o período de tempo de permanência no espaço Internet se encontra condicionado, de acordo com a quantidade de utilizadores que pretendam aceder.

O espaço audiovisual está dotado de 2 leitores vídeos/DVD e 2 plasmas e o espaço multimédia possui acesso à Internet e à informação em CD-ROM, estando equipado com 12 terminais de computador multimédia com leitores de CD-ROM e 1 impressora.

A sala de leitura, com capacidade de ocupação de 32 utilizadores, encontra-se equipada com estantes, sofás, mesas e cadeiras para consulta de obras, encontrando-se disponibilizados cerca de 2.900 unidades documentais, sendo 94% em suporte tradicional (livros e revistas) e 6% em suporte multimédia.

Segundo referido na Informação N.º 04/16 de 23MAI2016 – GPH-CGD, dos livros disponibilizados 45% são de áreas técnicas e 55% são de cultural geral e literatura. Dos livros técnicos, a maior incidência em termos de assunto são Economia (28%), Gestão (15%), Direito (14%) e Obras de Referência (29%), com publicações, nomeadamente da CGD e do Banco de Portugal.



A bibliografia resulta de aquisições realizadas pela CGD e de doações de instituições públicas ou privadas, portuguesas ou locais. A seleção das obras a adquirir procurou refletir as sugestões dos utilizadores e as bibliografias requeridas pelos núcleos escolares e universitários, devendo estar inseridas nas áreas temáticas definidas pela Rede de Mediatecas CGD.

Encontram-se, ainda, disponibilizadas publicações de imprensa (jornais e revistas) quer técnicas quer generalistas.

As coleções estão organizadas tematicamente e inseridas em base de dados (WinLib2000), cujo catálogo eletrónico é consultável pelos utilizadores através de um terminal de computador instalado na sala de leitura.

Para assegurar a gestão da Mediateca, é realizado um Plano Anual de Atividades constituído por um orçamento de funcionamento e um programa de investimentos, ambos definidos pelo coordenador local e pelo coordenador-geral da Rede de Mediatecas CGD.

Neste Plano são contempladas as despesas logísticas de funcionamento, a renovação das assinaturas das publicações, a atualização do acervo documental, a modernização do *hardware* e do *software* dos equipamentos, assim como as deslocações de elementos do GPH para avaliação local do funcionamento da Mediateca com vista à identificação de necessidades.

Paralelamente, é elaborado um Relatório Anual de Atividades que inclui indicadores de execução orçamental e de desempenho do serviço prestado, baseado em relatórios mensais a elaborar pelo coordenador local e enviados ao coordenador-geral.

A instalação da Mediateca CGD da ilha do Príncipe cumpriu um conjunto de pressupostos sistematizados num Quadro Lógico e respetivo Cronograma (Anexo 8), os quais refletem a tipologia de intervenções aquando da instalação das mediatecas na Rede de Mediatecas CGD.

#### 4.4. Programa de formação e assistência técnica

A equipa de colaboradores a prestar serviço na Mediateca CGD do Príncipe é constituída por 2 técnicos locais em regime de *full-time*, para além dos serviços de segurança e limpeza, que dispõem de formação técnica de tratamento documental,

nomeadamente na seleção de espécimes documentais para aquisição, na identificação, classificação e cotagem de documentos, na indexação de obras, no domínio da pesquisa em bases de dados, no atendimento aos utilizadores.

Aos colaboradores são disponibilizadas ações periódicas de formação nas áreas da biblioteconomia e gestão documental.

#### 4.5. Indicadores da afluência de utilizadores à Mediateca CGD

O GPH-CGD promoveu a apresentação e divulgação da Mediateca, a sua missão e objetivos, através de reuniões junto da Administração Central, da Direção Geral da Educação, da Direção do Ensino Secundário, da Inspeção Geral do Ensino Básico, assim como através de palestras nas Escolas Secundárias e de visitas guiadas à Mediateca com grupos de professores e de individualidades afetas ao setor da Educação.

Apesar de não existirem, ainda, dados estatísticos devidamente processados, registaram-se no período de 4 meses cerca de 4.500 utilizadores, onde se incluem a utilização dos espaços por parte de professores para ministrarem aulas e incutirem nos alunos os métodos de pesquisa e de orientação para a realização de trabalhos de grupo e individuais<sup>20</sup>.

Apresentamos alguns apontamentos fotográficos do edifício onde se situa a mediateca, nomeadamente uma panorâmica exterior do espaço do auditório (Figura 4), da sala de leitura (Figura 5) e do espaço multimédia (Figura 6):

---

<sup>20</sup> Informação N.º 04/16 de 23MAI2016 – GPH-CGD.

### **Mediateca do Príncipe**



**Figura 4 - Panorâmica exterior dos espaços do auditório e exposições**

Fonte: Ana Monteiro (APH3 – GPH-CGD)

### **Mediateca do Príncipe**



**Figura 5 - Sala de leitura**

Fonte: Ana Monteiro (APH3 – GPH-CGD)

## **Mediateca do Príncipe**



**Figura 6 - Sala multimédia**

Fonte: Ana Monteiro (APH3 – GPH-CGD)

## **PARTE II**

### **ESTUDO EMPÍRICO**



## **CAPÍTULO 3**

### **ASPETOS METODOLÓGICOS**

#### **1. Processo metodológico: definição do problema**

O trabalho de investigação caracteriza-se, fundamentalmente, por ser uma atividade de natureza cognitiva, assumindo-se como um processo sistemático, objetivo e flexível, que problematizando, debatendo e construindo novas opiniões, tem por finalidade compreender e explicar os fenómenos sociais, cumprindo os requisitos de ser científico e adequado ao objeto de estudo (Coutinho, 2011, p. 5).

É assente nestes princípios que desenvolvemos o nosso trabalho referente à análise da importância reconhecida pelos utilizadores do papel das Mediatecas CGD em São Tomé e Príncipe, enquanto polos de desenvolvimento cultural nas duas ilhas (São Tomé e Príncipe).

Foram realizadas diversas abordagens que possibilitaram sustentar esse propósito, recorrendo a metodologia e instrumentos de recolhas de dados que, pela sua análise e interpretação, nos permitiram responder à definição da problemática que alicerça o estudo:

- Qual a perceção do valor das Mediatecas CGD em São Tomé e Príncipe?

Consideramos que a pergunta exposta se reveste das características necessárias enquanto linha orientadora deste trabalho, apresentando-se concisa e exequível abordando o objeto de estudo com a intenção de o compreender enquanto fenómeno.

Este estudo pretendeu, através da aferição da perceção dos utilizadores das Mediatecas CGD instaladas em São Tomé e Príncipe, analisar o cumprimento da missão e dos objetivos definidos para a sua atividade social e cultural junto das comunidades locais, assim como a relação de ambas as mediatecas com os estabelecimentos de ensino, num contexto educativo e pedagógico, surgindo como polos dinamizadores das áreas geográficas e dos meios sociais onde se inserem.

## 2. Plano de investigação

Considerando que a investigação procura analisar factos resultantes das relações entre fenómenos e cujas informações são sistematizadas através dos dados que delas se obtêm (Almeida et al., 2008, p. 19), realizámos um estudo empírico com o objetivo de obter elementos que nos permitissem avaliar a perceção de valor, por parte dos utilizadores, da Mediateca CGD existente na ilha de São Tomé e do projeto similar na ilha do Príncipe bastante recente, procurando aferir qual o valor acrescentado com a instalação destas mediatecas.

Para avaliar a perceção do valor atribuído pelas comunidades aos projetos implementados, definimos um conjunto de procedimentos, enquanto elemento organizativo e esquema orientador do trabalho identificando:

- Os grupos/indivíduos participantes no estudo;
- A metodologia a aplicar;
- Os instrumentos de recolha de dados a utilizar;
- O momento da recolha;
- O período de duração dessa recolha;
- Análise dos dados obtidos;
- As conclusões obtidas.

Este plano permite obter informação aprofundada, assim como apresentar fiabilidade e validade relativamente aos dados obtidos.

A opção pela escolha das Mediatecas de São Tomé e Príncipe encontra-se justificada pela identificação social, cultural e pedagógica, entre a população da Ilha de São Tomé e a população da Ilha do Príncipe, enquanto territórios integrantes de uma comunidade que possui idênticas políticas de desenvolvimento e critérios de aplicação de fundos estatais.

O estudo caracteriza-se por ser um método misto com uma abordagem descritiva e correlacional de investigação (Almeida et al., 2008, p. 107), quantificando essas relações através diversos indicadores que resultarão da aplicação de instrumentos em



amostras<sup>21</sup> extraídas de populações<sup>22</sup> após a seleção dos sujeitos<sup>23</sup>, pois, para além da descrição da realidade do objeto em análise numa perspetiva qualitativa, permitirá estabelecer relações entre este objeto e o universo<sup>24</sup> possível dos utilizadores da Mediateca CGD de São Tomé.

Os investigadores Miles e Huberman (1994, p. 41), citados por Flick (2005, p. 269), assentes no pressuposto de que os métodos qualitativos e quantitativos se podem articular entre si no plano de pesquisa de um estudo, consideram que ambas as estratégias poderão funcionar em paralelo, sendo o método qualitativo suportado pela realização de entrevistas e análise documental e o método quantitativo por questionários aplicados para o aprofundamento dos resultados obtidos.

Consideramos a aplicação das metodologias qualitativa e quantitativa como adequadas, pois a metodologia qualitativa apresenta-se como uma abordagem indutiva e exploratória (contexto da descoberta) numa fase inicial para formulação da problemática e início do trabalho. Por sua vez, a metodologia quantitativa caracteriza-se por uma abordagem dedutiva e experimental, num contexto de verificação (contexto da prova) de teorias descritivas (Lessard-Hébert et al., 2010, p. 95-97).

Também Barton e Lazasfeld (1995), citados por Flick (2005, p. 270), sugerem a utilização da investigação qualitativa para a construção de hipóteses, as quais poderão ser complementadas por abordagens quantitativas no sentido de formar uma associação de métodos qualitativos e quantitativos que decorrem paralelamente, mas mantendo-se autónomos, desenvolvendo uma “triangulação” na qual as repostas obtidas nas entrevistas e os dados obtidos nos questionários são relacionados, resultando numa combinação de pontos de vista, métodos e materiais empíricos diversificados (Coutinho, 2011, p. 208).

No decurso do processo, e porque as informações resultantes das investigações são, na maioria dos estudos, processadas de forma quantitativa, impõe-se a necessidade de se realizar um processo de codificação dos dados recolhidos como forma de transformar a informação recolhida, permitindo trabalhá-la para a execução de determinadas atividades, como sejam o armazenamento ou a integração.

---

<sup>21</sup> (...) conjunto de situações (indivíduos, casos ou observações) extraídos de uma população, In Almeida et al., 2008, p. 113.

<sup>22</sup> (...) conjunto dos indivíduos, casos ou observações onde se quer estudar o fenómeno., Idem, p. 113.

<sup>23</sup> (...) cada um dos elementos que compõe a amostra., Ibidem p. 113.

<sup>24</sup> (...) todos os sujeitos, fenómenos ou observações passíveis de serem reunidas como obedecendo a determinadas características. Idem, Ibidem, p. 113.

A codificação é realizada de forma distinta em função das características dos questionários. Assim, em estudos assentes em entrevistas em questionários de resposta “fechada”, as respostas são dadas em forma numérica ou outra forma de fácil recodificação; por outro lado, em questionários de resposta “aberta” a codificação é realizada *a posteriori* (Moreira, 2004, p. 21-23).

Neste trabalho considerámos como mais adequados os métodos de recolha de informação baseados na realização de inquéritos, os quais são compostos por entrevista e questionários “abertos” e “fechados”, diferenciados de acordo com o destinatário-alvo: os coordenadores e os utilizadores, respetivamente.

### 3. Métodos de recolha de dados

O método de recolha de informações apresenta-se como um dispositivo específico de recolha ou de análise das informações destinado a testar hipóteses de investigação, recorrendo, entre outros, ao inquérito por questionário, à entrevista, à observação direta e à análise documental (Quivy et al., 2005, p. 186-205).

Qualquer instrumento, enquanto processo de recolha, de análise, de seleção e de organização, deverá considerar-se como um conjunto de itens, questões ou situações, mais ou menos organizados e relacionados com um determinado domínio a avaliar, neste caso as Mediatecas CGD de São Tomé e do Príncipe, devendo respeitar como parâmetros o âmbito e objetivos dos instrumentos a construir, a população a que se destina e as características a avaliar, em função dos dados a aferir.

A entrevista e o questionário, conforme considera Fortin (2003, p. 245), permitem recolher junto dos participantes do trabalho informações relativas aos factos, aos comportamentos, às expetativas, às atitudes e às preferências, sendo que *a escolha entre a aplicação de entrevista e questionário depende, fundamentalmente, do estudo, do nível de conhecimentos do fenómeno em estudo, e das variáveis.*

Para o desenvolvimento do trabalho, consideramos como adequado a realização de entrevistas semiestruturadas e questionários “abertos” e “fechados” junto dos diversos intervenientes da Mediateca CGD de São Tomé e do Príncipe, ajustando os instrumentos de recolha de dados aos diversos níveis hierárquicos e funcionais.

No que se refere à amplitude da amostragem a obter, os autores são divergentes quanto à dimensão adequada. Se, por um lado, as amostras grandes garantem maior generalização aos resultados obtidos por diminuírem o erro da amostra (Schutt, 1996, citado por Coutinho, 2011, p. 93), por outro nem sempre é possível ou necessária uma amostragem de grande amplitude sendo, por vezes, aconselhável uma seleção cuidadosa dos elementos que constituem a amostra (Charles, 1998, citado por Coutinho, 2011, p. 93).

Segundo Flick (2005, p. 63), a amostragem pode surgir em qualquer momento do processo de investigação, impondo a tomada de decisões quer na seleção dos entrevistados e dos grupos em que devem se encontrar inseridos ou na interpretação dos dados de forma geral ou com carácter específico, assim como na apresentação do material obtido na escolha dos dados que sejam considerados como mais relevantes para a demonstração dos resultados.

Neste contexto, procedemos à seleção hierárquica dos quadros superiores da estrutura organizacional (aplicando entrevistas e questionários) e procurámos obter (via questionários) o maior número possível de respostas dos utilizadores das Mediatecas CGD em São Tomé e no Príncipe, de forma a alcançar uma generalização de opiniões.

O tipo de amostragem escolhida para este trabalho caracteriza-se por ser estratificada. Incide sobre três grupos com aplicação de métodos recolha de informações diferenciados, tendo em consideração as características do objeto em estudo:

- Indivíduo responsável, por parte da CGD, pela coordenação-geral dos projetos Mediatecas CGD (entrevista semiestruturada);
- Indivíduos responsáveis pela gestão local das Mediatecas CGD existentes em São Tomé e no Príncipe (questionários "abertos");
- Indivíduos, resultantes de seleção aleatória, que compõem o universo de utilizadores das Mediatecas CGD nas ilhas de São Tomé e do Príncipe (questionários "fechados").

### 3.1. Entrevista semiestruturada ao responsável pelas Mediatecas CGD

O contacto entre o investigador e o entrevistado, durante a realização da entrevista, permite que o investigador possa adaptar as questões ou pedir informações adicionais

em função do desenvolvimento da entrevista, facto que lhe confere uma característica própria face a outras formas de inquérito – a flexibilidade (Coutinho, 2011, p. 101).

Consideramos que a realização de entrevistas semiestruturadas, enquanto um dos fundamentos metodológicos da investigação qualitativa, se apresenta como a forma adequada de abordar o estudo, pois encontram-se associadas à possibilidade dos pontos de vista dos sujeitos serem expressos mais facilmente quando ocorrem numa situação de entrevista relativamente aberta do que numa entrevista estruturada ou num questionário.

A entrevista incidiu sobre os objetos de estudo, as Mediatecas CGD instaladas em São Tomé e Príncipe, tendo estas surgido como o objetivo central da entrevista embora abordando aspetos relacionados com as outras Mediatecas da rede CGD.

Dos vários tipos de entrevistas semiestruturadas, optámos pela entrevista focalizada com o guião da entrevista, e a sua condução, a corresponder aos critérios (Flick, 2005, p. 77) de não-diretividade (iniciando-se com perguntas abertas e aumentando progressivamente o grau de estruturação), especificidade (centrando o assunto em elementos específicos, evitando afirmações gerais), amplitude (garantindo que todos os aspetos importantes para o estudo são referidos durante a entrevista) e profundidade/contexto pessoal (assegurando que as respostas do entrevistado não se resumem a afirmações simples, procurando obter o máximo possível de comentários com valor informacional).

A aplicação deste método pode implicar um elevado grau de incerteza de cumprimento de todos os critérios, situação que depende da conceção do guião (este deve permitir a orientação da entrevista, minimizando temas improdutivos ou estagnação da conversa) e da capacidade do entrevistador (o qual deve saber introduzir na conversa, de forma oportuna, perguntas que melhorem a discriminação do tema).

Neste contexto, apresenta-se como adequada a realização de entrevistas semiestruturadas a indivíduos que, pela sua posição hierárquica e pelas funções que desempenham na estrutura organizacional das Mediatecas, possuem um conhecimento abrangente dos objetivos previstos de alcançar aquando definição da política para os projetos de instalação das mesmas.

Assim, os entrevistados são abordados não como caso único, ou seja enquanto indivíduo, mas como elemento representativo da política de implementação dos projetos.

A estrutura do guião assenta em diversas tipologias de perguntas (Anexo 9 - Guião da entrevista ao Coordenador-Geral):

- Perguntas gerais sobre o papel da CGD nos projetos Mediatecas (o porquê destas iniciativas, em que contexto surgem, qual o grau de participação da CGD, qual a estrutura organizacional afeta, qual o acompanhamento e em que moldes, qual a forma de controlo dos objetivos expectáveis);
- Perguntas sobre o universo Mediatecas CGD (os objetivos, a missão, os resultados da implementação dos projetos, a especificidade de cada polo de acordo com a sua implementação geográfica, características técnicas dos recursos humanos afetos);
- Perguntas sobre as Mediatecas CGD da ilha de São Tomé e da ilha do Príncipe (os objetivos expectáveis, a participação das entidade oficiais, o público-alvo, a distribuição dos espaços físicos e sua utilização, as relações com as instituições de ensino no contexto pedagógico, o grau de adesão da sociedade, as características sociais dos utilizadores, a bibliografia realização de iniciativas culturais e a participação da população).

### 3.2. Questionários

Os questionários dispensam a presença do entrevistador e apresentam-se sob a forma de formulários expressos, tendo aplicação em diversas tipologias de situações e contextos de investigação, não se encontrando sujeitos à imposição de restrições como acontece nas entrevistas, durante as quais o entrevistador poderá denotar alguma dificuldade de controlar o discurso do entrevistado e evitar assuntos paralelos à temática.

Sendo mais amplo no alcance é mais impessoal em natureza, pois se tem menores custos médios associados não é tão pormenorizado como a entrevista, nem o investigador tem a certeza da percentagem de retorno que vai alcançar (Coutinho, 2011, p. 101).

O questionário é um instrumento de medida, constituído por um conjunto de perguntas isoladas ou podendo ter dimensões que indicam o nível de uma variável teórica não diretamente observável (um constructo), sendo deste modo formado por escalas que devem ser cuidadosamente construídas e validadas.

Conforme considerado por Moreira (2004, p. 122-136), as opções por variáveis de resposta “aberta” ou “fechada” apresentam aspetos favoráveis e menos favoráveis: os itens de respostas “fechadas” caracterizam-se por possuir uma maior facilidade de tratamento das respostas fornecidas e de clareza de interpretação das mesmas por parte do investigador, limitando, no entanto, as respostas fornecidas ao conjunto de hipóteses fornecidas pelo investigador; por sua vez, os itens de respostas “abertas” apresentam como vantagem principal permitirem ao inquirido exprimir-se pelas suas próprias palavras sem se encontrar limitado pelo painel de respostas disponibilizadas pelo investigador, mas exigem a este um acréscimo de esforço para interpretar as respostas.

Os itens devem ser definidos com clareza de forma a minimizar eventuais dificuldades de resposta por parte dos inquiridos devido a eventual interpretação diversa, ou mesmo de falta de compreensão, do que é pretendido pelo investigador, procurando este que o conteúdo dos itens seja igualmente relevante para as diversas faixas etárias, grupos socioeconómicos ou culturais, dos inquiridos que se pretendem que respondam (Moreira, 2004, p. 137).

A sua construção pode assentar no mesmo tipo de questões que sejam aplicadas em entrevistas mas, porque não existe contacto direto com o inquirido, a sua conceção está sujeita a diversos condicionalismos: quantidade de perguntas, formulação clara e inequívoca, tipo de resposta solicitada, *layout* e grafia (Ghiglione et al., 1997, citados por Coutinho, 2011, p. 102), para além de implicar a inteligibilidade total da pergunta e impor critérios de distinguir o que é supérfluo na resposta.

Isto só é possível através do controlo das possíveis (...) *implicações dos enunciados das perguntas e das condições por estas criadas, no seio das quais emergem os enunciados classificados de respostas* (Ferreira, 1999, p. 165).

Foram aplicados questionários de administração direta (Quivy et al., 2005, p. 188), sendo o seu preenchimento efetuado pelos inquiridos, com disponibilização de contacto telefónico e correio eletrónico para esclarecimento de eventuais dúvidas e/ou apoio no preenchimento, e que são descritos de seguida.

### 3.2.1. Questionário “aberto”

Aplicado aos coordenadores responsáveis pelas Mediatecas CGD de São Tomé (Anexo 10 - Questionário ao Coordenador da Mediateca de S. Tomé) e do Príncipe (Anexo 11 -

Questionário ao Coordenador da Mediateca do Príncipe), enquanto indivíduos que detêm poder decisório para a organização de iniciativas internas mas, também, eventos vocacionados para a comunidade.

O questionário, em modelo de perguntas “abertas”, tem por objetivo obter dados no que se refere:

- Ao cumprimento, ou não, dos objetivos que presidiram à instalação da Mediateca;
- À relação com a sociedade na qual se insere;
- À relação com os estabelecimentos de ensino;
- À realização de iniciativas culturais e pedagógicas das Mediatecas;
- À participação da população nessas atividades;
- À característica dos utilizadores (investigadores, estudantes e respetivos graus de ensino, leitores, atividades lúdicas);
- Aos serviços de referência;
- À tipologia de serviços disponibilizados;
- À bibliografia existente face às exigências dos utilizadores;
- Aos recursos humanos afetos e sua distribuição;
- Às condições físicas do edifício.

Paralelamente, foi solicitada a apresentação de comentários e opiniões que o inquirido considere como pertinentes para a valorização do estudo e que permita melhorar o serviço disponibilizado pela Mediateca.

### 3.2.2. Questionário “fechado”

Os questionários de perguntas “fechadas” caracterizam-se por apresentarem ao inquirido questões cujas respostas possíveis estão previstas de antemão, devendo o indivíduo participante assinalar apenas uma delas.

Neste contexto, utilizámos itens provenientes de escalas referenciadas na literatura pois são questionários que incluem uma pergunta básica sendo disponibilizado um conjunto de respostas alternativas em que cada uma delas se encontra definida separadamente.

Deste modo, procurámos disponibilizar aos inquiridos um quadro de referência mais vinculativo para as respostas a fornecer, minimizando a variabilidade de interpretação dos diferentes níveis (Moreira, 2004, p. 185).

De acordo com a tipologia mais utilizada na construção dos questionários, a opção foi atribuir aos itens escalas de cinco pontos, enquadrando-os na escala de resposta de Likert e utilizando expressões verbais que se apresentam suficientemente equidistantes entre si de modo a não motivar dúvidas no momento da escolha da resposta.

As perguntas estão assentes nos critérios abaixo referidos, aos quais foi atribuída uma organização lógica e com a respetiva individualização das áreas de cada um dos critérios, assim como procurámos manter a definição dos níveis da escala e dos quadros de referência disponibilizados:

- I – Caracterização Demográfica;
- II - Imagem da Mediateca;
- III - Qualidade de Serviço;
- IV - Necessidades de Informação;
- V - Experiência na Mediateca.

Procedemos à realização de inquéritos por questionário, em modelo de perguntas “fechadas”, aos utilizadores das Mediatecas CGD instaladas na ilha de São Tomé (Anexo 12 - Questionário aos Utilizadores da Mediateca de S. Tomé) e na ilha do Príncipe (Anexo 13 - Questionário aos Utilizadores da Mediateca do Príncipe).

A estrutura dos questionários teve por base a estrutura utilizada por Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso Marques (2012).

Considerando que a temática da autora acima referida se inseria na pretendida para este estudo, efetuaram-se as adaptações necessárias, adequando os critérios e as perguntas à realidade das Mediatecas CGD.

Foram distribuídos questionários através dos quais foi possível aos utilizadores dos polos exporem os seus pontos vista, nomeadamente no que se refere:

- Ao cumprimento, ou não, dos objetivos a que a Mediateca se propõe;
- À relação com os estabelecimentos de ensino;
- Às iniciativas culturais e pedagógicas da Mediateca;
- À participação dos utilizadores nessas atividades;



- Aos serviços de referência;
- À qualidade dos serviços disponibilizados;
- À bibliografia existente;
- O acesso à pesquisa documental e informática
- Os meios informáticos;
- Às condições físicas do edifício;
- À adaptação do horário em vigor face às necessidades dos utilizadores.

Paralelamente, foi solicitada a apresentação de comentários e opiniões que o inquirido considere como pertinentes para a valorização do estudo e que permita melhorar o serviço disponibilizado pela Mediateca.

### 3.3. Análise documental

A realização de leituras preparatórias apresenta-se como fundamental para a obtenção de informação sobre investigações similares já realizadas sobre o tema do trabalho, devendo incidir na relação dessas pesquisas com a "pergunta de partida" (Quivy et al., 2005, p. 85).

A análise documental apresenta-se, segundo Lessard-Hébert et al. (2010, p. 143-144), como uma (...) *análise de conteúdo que incide sobre documentos relativos a um local ou a uma situação* (...) o que, no ponto de vista do autor, corresponde tecnicamente a uma observação de artefactos escritos, representando em ciências sociais uma técnica complementar na investigação qualitativa.

A realização da análise documental incidiu na diversa tipologia de documentação afeta às Mediatecas CGD de São Tomé e do Príncipe:

- Atas do Conselho de Administração da CGD e despachos de tomadas de decisão;
- Relatórios de exercício, de periodicidade anual, referentes ao desempenho da Mediateca CGD em São Tomé;
- Correspondência ofícios, fax, cartas, etc.);
- Documentos técnicos referentes ao desenvolvimento processual para a implementação e construção do edifício da Mediateca CGD do Príncipe, como

sejam arquitetura, definição de áreas, distribuição de infraestruturas, equipamentos informáticos, Caracterização de estantes e material de escritório, suporte logístico, bibliografia e serviços a disponibilizar.

Foi indispensável a consulta de documentação referente ao território de São Tomé e Príncipe, nomeadamente no que concerne aos censos populacionais e à rede escolar nos diversos graus de ensino, particularizando a análise documental sobre a documentação oficial referente à política de ensino, de bibliotecas escolares, ou outras, existentes em São Tomé e Príncipe.

Procedeu-se, também, à análise documental dos relatórios de exercício resultantes da atividade anual da Mediateca CGD de São Tomé.

#### 4. Procedimentos da análise e interpretação dos dados

Os resultados das cotações das escalas obtidos através dos questionários surgem ao investigador, segundo Moreira (2004, p. 517), como resultados brutos, seja por médias, somas ou outro processo, apresentando-se como necessário transformá-los em resultados derivados, de forma a facilitar a sua interpretação e manuseamento no decurso da investigação.

Esta tipologia de intervenção é do consenso geral, pois conforme considera Fortin (2003, p. 306-315), a análise de dados surge como uma etapa integrada no processo de investigação podendo ocorrer em qualquer momento do estudo, resultante de uma recolha de dados definida pelo investigador. A etapa subsequente implica a organização dos dados com o objetivo de retirar aqueles que são considerados como supérfluos para o estudo.

Segundo Lessard-Hébert et al. (2010, p. 107-130), os elementos recolhidos através da aplicação dos instrumentos não se podem considerar um conjunto de dados mas constituem material documental que possibilita a construção dos dados, através de um modelo interativo composto por atividades completares entre si: redução de dados (processo de seleção, centralização, simplificação e transformação do material recolhido), apresentação/organização (condensar ou resumir com, posterior, organização

e estruturação dos dados para elaborar estruturas ou relações) e interpretação/verificação das conclusões (atribuir, após a elaboração de relações, significado aos dados de modo a formular modelos ou configurações).

Neste trabalho, procedeu-se à análise e interpretação dos dados resultantes dos métodos de recolhas de dados, recorrendo ao programa informático SPSS (versão 22) para análise dos dados resultantes dos questionários através de estatísticas descritivas e de frequências. Também as entrevistas e os documentos, foram objeto de análise de conteúdo.

Em termos de procedimentos relativos ao envio, quer para as coordenações locais quer para os utilizadores, para cada uma das mediatecas foi similar: um exemplar de cada questionário foi enviado para cada polo via *on-line* (e-mail), tendo sido impressos localmente e distribuídos aos inquiridos. O envio para Portugal dos questionários preenchidos foi efetuado via correio.

De acordo com a planificação do trabalho, e tendo em consideração o período escolar do ano letivo em curso, dado ser um dos públicos-alvo das mediatecas, os questionários foram colocados à disposição dos inquiridos entre os dias 9 e 22 de maio de 2016.

## 5. Planificação do trabalho

Foi considerada uma planificação do trabalho, de forma a definir uma calendarização exequível, tendo sido delineadas sete Tarefas distribuídas entre dezembro de 2015 e julho de 2016 (Anexo 1): Tarefa 1 - Revisão de Literatura; Tarefa 2 – Definição de Metodologia; Tarefa 3 - Construção dos instrumentos qualitativos e quantitativos (guião das entrevistas e dos questionários); Tarefa 4 - Realização das entrevistas e envio dos questionários; Tarefa 5 - Análise documental; Tarefa 6 – Preenchimento dos questionários; Tarefa 7 - Análise dos dados recolhidos e elaboração da dissertação.



## **CAPÍTULO 4**

### **ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS**

#### **1. Análise dos dados**

Os inquéritos assentam em duas tipologias diversas consistindo numa entrevista semiestruturada ao elemento coordenador-geral e na aplicação de questionários a intervenientes distintos, os coordenadores locais e os utilizadores das mediatecas.

O questionário distribuído aos coordenadores locais tem por objetivo obter a perceção geral sobre a caracterização das necessidades de informação dos utilizadores, a imagem da mediateca percecionada pelos utilizadores e pela comunidade, a sua sensibilidade para a qualidade de serviço que é disponibilizado e a inter-relação entre a sua satisfação profissional e experiência pessoal na mediateca.

O questionário aplicado aos utilizadores, e sobre o qual assentam fundamentalmente os dados que alicerçam este trabalho, procura recolher dados relativos à sua opinião acerca da importância que atribuem à mediateca enquanto ponto de obtenção de informação para o desenvolvimento do conhecimento, tendo em consideração elementos como os espaços físicos, o acervo, o atendimento, os serviços disponibilizados, os recursos humanos, as infraestruturas, os equipamentos e a relação com a comunidade.

Os inquéritos foram objeto de diversas etapas, iniciadas pela elaboração do questionário constituído por cinco dimensões (a caracterização demográfica, a imagem da mediateca, a qualidade de serviço, as necessidades de informação e a experiência na mediateca), subdivididas constituídas com questões de resposta "fechada" e com campos para apresentação de opiniões ou sugestões de resposta "aberta".

##### **1.1. Análise e interpretação dos dados dos questionários aos Utilizadores da Mediateca CGD de São Tomé e Príncipe**

O processamento das respostas obtidas através dos questionários aplicados aos utilizadores e a interpretação dos dados daí resultantes, poderão permitir aos coordenadores locais e ao coordenador-geral proceder a alterações e correções de

situações de modo a adaptar os serviços disponibilizados mais adequados aos interesses dos utilizadores.

Para a análise dos questionários, utilizámos o programa de análises estatísticas SPSS (versão 22) realizando análises individuais de cada variável e/ou de várias variáveis em simultâneo.

Apresentamos de seguida a análise das respostas obtidas a cada uma das cinco dimensões que constituem os questionários, com recurso a Tabelas retiradas do SPSS e configurados com as variáveis de "frequência" e "percentagem" para consulta.

Durante um período de 15 dias úteis, entre os dias 9 e 22 de maio de 2016, foram disponibilizados questionários aos utilizadores das duas mediatecas.

Foram recolhidos um total de 94 questionários total ou parcialmente preenchidos, verificando-se que da mediateca da ilha de São Tomé foram rececionados 44 questionários e da mediateca da ilha do Príncipe foram rececionados 50 questionários, conforme Tabela 6:

**Tabela 6 - Locais da recolha dos dados**

	Frequência	Percentagem
Mediateca da Ilha de S.Tomé	44	46,8
Mediateca de Ilha do Príncipe	<b>50</b>	<b>53,2</b>
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

#### 1.1.1. Caraterização dos inquiridos

Com as respostas obtidas nesta fase do questionário, pretendemos realizar uma caraterização demográfica dos utilizadores, nomeadamente no que concerne à idade, ao género, ao grau de escolaridade e à atividade profissional:

**Tabela 7 - Idade dos utilizadores**

Idade	Frequência N	Percentagens
<b>14-20</b>	<b>52</b>	<b>55,4</b>
<b>21-25</b>	20	21,3
<b>26-30</b>	6	6,5
<b>31-35</b>	2	2,2
<b>36-40</b>	1	1,1
<b>41-45</b>	1	1,1
<b>46-50</b>	0	0
<b>51-52</b>	1	1,1
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>88,7</b>

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Da análise da Tabela 7 verificamos houve uma significativa percentagem de indivíduos entre os 14 e os 25 anos que responderam ao inquérito (correspondendo a 76,7%, ou seja 55,4% entre os 14 e os 20 anos e 21,3% entre os 21 e os 25 anos), sendo de considerar que a amostra será representativa dos grupos etários que com maior frequência acedem às mediatecas, em função da recolha de informação para os estudos e como utilização lúdica, nomeadamente a Internet.

As respostas encontram-se balizadas entre os 14 e 52 anos, verificando-se que os grupos etários seguintes apresentam uma menor frequência de utilização dos serviços.

Registaram-se 11 questionários sem indicação da idade (11,7%).

**Tabela 8 - Género**

	Frequência	Percentagem
Masculino	<b>69</b>	<b>73,4</b>
Feminino	21	22,3
Total	90	95,7
Não resposta	4	4,3
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Da análise da Tabela 8, verificamos que houve um maior número de indivíduos do sexo masculino que responderam ao questionário (73,4% face a 22,3%) e, perante a diferença registadas nas percentagens em análise, será o género mais frequentador das mediatecas.

Registaram-se 4 questionários sem indicação do género (4,3%).

**Tabela 9 - Grau de escolaridade**

	Frequência	Percentagem
Sem grau	2	2,1
Básico	5	5,3
Secundário	<b>58</b>	<b>61,7</b>
Licenciatura	18	19,1
Mestrado	2	2,1
Total	85	90,4
Não resposta	9	9,6
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Da análise da Tabela 9, verificamos que o nível secundário é o que apresenta maior número de indivíduos que frequentam as mediatecas (61,7%), ou que responderam, sendo os licenciados o grupo seguinte (19,1%).

Poderemos considerar que os indivíduos com nível de escolaridade mais elevado parecem ser aqueles que frequentam mais as mediatecas, enquanto fonte de conhecimento e sistema de informação. Verifica-se fraca adesão por parte dos grupos sem grau de escolaridade ou do ensino básico.

Registaram-se 9 questionários sem indicação do grau de escolaridade (9,6%).



**Tabela 10 - Atividade profissional**

	Frequência	Porcentagem
Estudante	<b>67</b>	<b>71,3</b>
Desempregado	1	1,1
Quadro superior	7	7,4
Especialista de profissões intelectuais/científicas	2	2,1
Técnico/ profissional de nível intermédio	10	10,6
Administrativo	2	2,1
Operário	1	1,1
Total	90	95,7
Não resposta	4	4,3
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Da análise da Tabela 10, é possível verificar que a maioria dos utilizadores das mediatecas pertence ao grupo estudantil (71,3%), sendo os grupos seguintes constituídos por indivíduos afetos a atividades técnico/profissionais (10,6%) e quadros superiores (7,4%).

Segundo os dados, os estudantes, os profissionais de nível intermédio e de quadros superiores, consideram as mediatecas como sistema de informação onde podem obter conhecimentos que valorizam a sua formação académica e pessoal. No entanto, verifica-se fraca adesão por parte de pessoal administrativo e de operários.

Registaram-se 4 questionários sem indicação da atividade profissional (4,3%).

**Tabela 11 - Como tomou conhecimento da existência da Mediateca**

	Frequência	Porcentagem
Informação oral (familiar, professor, colega, amigo,...)	<b>62</b>	<b>66,0</b>
Rádio	1	1,1
Televisão	7	7,4
Ação de divulgação	13	13,8
Total	83	88,3
Não resposta	11	11,7
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Da análise da Tabela 11, verifica-se que o meio de tomada de conhecimento da existência incidu essencialmente na informação oral (66%) e em ações de divulgação realizadas pelas mediatecas (13,8%).

Registaram-se 11 questionários sem indicação do modo como tomou conhecimento da existência das mediatecas (11,7%).

#### 1.1.1.1. Considerações

Os dados obtidos nesta fase do questionário, permite-nos aferir alguns resultados que caracterizam os utilizadores que frequentam as mediatecas de São Tomé e Príncipe com mais assiduidade.

Assim (com  $n$  = *percentagem de respostas à pergunta*):

- Encontram-se no grupo etário compreendido entre os 14 e os 25 anos (76,7%, com  $n$  = 88,7%);
- São maioritariamente do sexo masculino (73,4%, com  $n$  = 95,7%);
- São estudantes (71,3%, com  $n$  = 95,7%);
- Possuem como grau de escolaridade nível secundário (61,7%, com  $n$  = 90,4%) ou licenciatura (19,1%, com  $n$  = 90,4%);
- Tiveram conhecimento da existência das mediatecas através de informação oral (66%, com  $n$  = 88,3%) e ações de divulgação (13,8%, com  $n$  = 88,3%).

#### 1.1.2. As necessidades de Informação

Com as respostas obtidas nesta fase do questionário, pretendemos identificar as necessidades de informação dos utilizadores, relacionando-as com os recursos colocados à disposição e os fins para quais frequentavam as mediatecas, nomeadamente no que respeita à consulta da bibliografia, da leitura de jornais/revistas, das bases de dados, da internet, do catálogo, dos meios audiovisuais, ou para ações de estudo individual e/ou em grupo.

Também se procurou avaliar a participação dos utilizadores em atividades de animação/formação de iniciativa das mediatecas, embora não tenhamos informação sobre as características, temas ou número de eventos.

**Tabela 12 - Consulta de livros**

	Frequência	Percentagem
Nunca	4	4,3
Raramente	4	4,3
Algumas vezes	<b>33</b>	<b>35,1</b>
Muitas vezes	17	18,1
Sempre	29	30,9
Total	87	92,6
Não resposta	7	7,4
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

A Tabela 12 demonstra que a percentagem de utilizadores que adquiriram o hábito de consulta de livros na mediateca é tendencialmente positiva com 31% (Sempre) e 18% (Muitas vezes), sendo bastante mínima os utilizadores que não acedem habitualmente aos livros (8,6%), o que demonstra a necessidade de manter uma bibliografia atualizada e adequada aos interesses dos utilizadores.

Registaram-se 7 questionários sem indicação da frequência da consulta de livros (7,4%).

**Tabela 13 - Leitura de revistas/jornais**

	Frequência	Percentagem
Nunca	9	9,6
Raramente	14	14,9
Algumas vezes	<b>36</b>	<b>38,3</b>
Muitas vezes	6	6,4
Sempre	5	5,3
Total	70	74,5
Não resposta	24	25,5
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

A Tabela 13 reflete a falta de hábito de leitura de revistas e jornais, por parte dos frequentadores das mediatecas, pois somente 11,7% (N=5 (5,3%) (Sempre) + N=6 (6,4%) (Muitas vezes), sendo N=11) dos inquiridos apresentam alguma regularidade de leitura da imprensa, ou seja, tendo sido elevada a percentagem de questionários não

respondidos (25,5%), o que poderá representar algum afastamento dos utilizadores a este meio de recolha de informação, também motivado pelo atraso da atualização das publicações disponíveis nas mediatecas devido a fatores logísticos.

**Tabela 14 - Estudo**

	Frequência	Porcentagem
Nunca	3	3,2
Raramente	5	5,3
Algumas vezes	14	14,9
Muitas vezes	19	20,2
Sempre	<b>35</b>	<b>37,2</b>
Total	76	80,9
Não resposta	18	19,1
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

A Tabela 14 reflete um dos motivos principais de acesso dos utilizadores às mediatecas, sendo de considerar que o maior número são na maioria estudantes como já anteriormente referido (Tabela 10), revestindo-se de cariz pedagógico e incidindo em ações de estudo.

Por representar um polo importante para obtenção de informação num território com poucas opções de oferta, 72,3% a população estudantil adquiriu o hábito de utilizar a mediateca como local de estudo, usufruindo dos serviços disponibilizados.

Registaram-se 18 inquiridos que não responderam sobre a utilização dos espaços para ações de estudo (19,1%).

**Tabela 15 - Consulta de bases de dados**

	Frequência	Porcentagem
Nunca	9	9,6
Raramente	11	11,7
Algumas vezes	<b>12</b>	<b>12,8</b>
Muitas vezes	9	9,6
Sempre	10	10,6
Total	51	54,3
Não resposta	43	45,7
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

A Tabela 15 reflete uma fraca utilização das bases de dados por parte dos utilizadores das mediatecas, que se cifra em 34,1% (N=9 (9,6%) (Nunca) + N=11 (11,7%) (Raramente) + N=12 (12,8%) (Algumas vezes), sendo N=32), sendo extremamente baixa a percentagem média referente a uma habitual utilização (cerca de 10%).

Registou-se um número significativo de questionários não respondidos (45,7%). Vários poderão ser os motivos da pouca adesão: ou por desconhecimento da sua existência e da sua importância enquanto fonte de informação, a somar a uma eventual não detenção de competências que permitam diversificar as estratégias de pesquisa e as fontes de informação no processo de recolha de dados no decurso de uma investigação, ou por falta de hábito da sua utilização.

**Tabela 16 - Consulta de Internet**

	Frequência	Percentagem
Raramente	3	3,2
Algumas vezes	19	20,2
Muitas vezes	16	17,0
Sempre	<b>44</b>	<b>46,8</b>
Total	82	87,2
Não resposta	12	12,8
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

A Tabela 16 demonstra uma percentagem de acesso muito significativa, refletido nos 63,8% de utilizadores assíduos deste tipo serviço, o qual terá uma utilização pedagógica e lúdica.

Esta procura resultará da deficitária disponibilidade da Internet por parte da comunidade, devido aos fracos recursos económicos para aquisição de equipamentos informáticos e para contratação do serviço, suprimindo a Mediateca necessidades que, de outro modo, a comunidade não tem acesso.

Registaram-se 12 questionários que não indicam a frequência de utilização do serviço (12,8%).

**Tabela 17 - Pesquisa no catálogo da Mediateca**

	Frequência	Porcentagem
Nunca	15	16,0
Raramente	12	12,8
Algumas vezes	<b>19</b>	<b>20,2</b>
Muitas vezes	4	4,3
Sempre	5	5,3
Total	55	58,5
Não resposta	39	41,5
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

A Tabela 17 demonstra que os utilizadores acedem muito pouco (33%) ou nunca (16%) ao catálogo das mediatecas, verificando-se que as percentagens de utilização habitual apresentam valores acentuadamente baixos (9,6%).

Esta situação poderá ocorrer devido à dificuldade de pesquisa, em virtude dos utilizadores não possuírem as competências necessárias para o efeito, ou por falta de conhecimento da mais-valia que representa o acesso ao referido catálogo e a valorização da sua utilização na pesquisa documental durante a elaboração de trabalhos ou de estudos.

A ausência de resposta em 55 questionários (58,5%) poderá representar essa postura.

**Tabela 18 - Utilização de audiovisuais**

	Frequência	Porcentagem
Nunca	<b>34</b>	<b>36,2</b>
Raramente	6	6,4
Algumas vezes	15	16,0
Muitas vezes	1	1,1
Sempre	2	2,1
Total	58	61,7
Não resposta	36	38,3
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

De acordo com a Tabela 18, existe uma fraca utilização dos meios audiovisuais pois somente 15 utilizadores (16%), num total de 58 (61,7%), acedem a este serviço mas não com regularidade.

Para esta comunidade, o livro e a Internet apresentam-se como os principais recursos de formação e veículo de informação.

Registaram-se 36 questionários que não indicam a frequência de utilização dos meios audiovisuais (38,3%).

**Tabela 19 - Participação nas atividades de animação/formação**

	Frequência	Percentagem
Nunca	37	39,4
Raramente	2	2,1
Algumas vezes	10	10,6
Muitas vezes	1	1,1
Sempre	1	1,1
Total	51	54,3
Não resposta	43	45,7
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Este item apresenta uma percentagem de respostas muito baixa (54,3%), pois de um total de 94 questionários registaram-se 43 indivíduos que não responderam (45,7%).

Dos que responderam verifica-se que só participam nas iniciativas uma fraca percentagem (10,6%), e 39,4% nunca participaram.

Esta situação demonstra um afastamento da comunidade relativamente a estas iniciativas, seja porque não se realizam com a frequência desejada ou são constituídas por temáticas que não cativam os utilizadores.

Por não possuímos a agenda destas atividades não podemos analisar as características dos eventos mas, se forem animação cultural, poderá estar em causa o objetivo da Mediateca em ser um polo cultural.

#### 1.1.2.1. Considerações

Os dados obtidos nesta fase do questionário, permite-nos aferir alguns resultados que refletem as necessidades de informação por parte dos utilizadores que frequentam as mediatecas de São Tomé e Príncipe.

Assim (com  $n$  = percentagem de respostas à pergunta):

- Consultam com assiduidade os livros disponíveis (49,0%, com  $n$  = 92,6%) e com frequência de forma esporádica (35,1%, com  $n$  = 92,6%);

- Não demonstram hábitos assiduidade de leitura de revistas/jornais (11,7%, com  $n = 74,5\%$ );
- Utilizam os espaços para ações de estudo de uma forma constante (57,4%, com  $n = 80,9\%$ );
- Não acedem habitualmente às bases de dados disponibilizadas (20,2%, com  $n = 54,3\%$ ), facto confirmado pelo fraco índice de respostas (51 com  $n = 94$ );
- Consultam com assiduidade a Internet 63,8% e de forma esporádica 17% (com  $n = 87,2\%$ );
- Não acedem habitualmente ao catálogo disponibilizado (28,8%, com  $n = 58,5\%$ ), embora a percentagem aumente quando a consulta se define como esporádica (20,2% com  $n = 58,5\%$ );
- Não utilizam habitualmente os meios audiovisuais, conforme refletido na percentagem de não ou rara utilização (42,6%, com  $n = 61,7\%$ ), pois somente 3,2% acedem regularmente a essa tipologia de serviço;
- Não participam nas atividades de animação/formação realizadas pelas mediatecas (41,5%, com  $n = 54,3\%$ ), facto que parece confirmado pelo fraco índice de respostas (51 com  $n = 94$ ).

### 1.1.3. Caraterização da imagem da Mediateca

Esta fase do questionário permitiu-nos aferir acerca da imagem que a comunidade tem das mediatecas, relacionando-as com alteração de hábitos culturais e lúdicos e na sua interação com os estabelecimentos escolares.

Permite-nos, também, perceber a qualidade das ações de divulgação da mediateca, pois dessa divulgação resultará um conhecimento da existência da mesma e dos serviços disponibilizados, tornando-se por isso um meio de captação de utilizadores.

Paralelamente, pretendemos obter dados que nos permitam perceber qual a importância que o utilizador atribui à mediateca na sua formação académica ou na sua atividade profissional.



**Tabela 20 - Divulgação da Mediateca**

	Frequência	Porcentagem
Muito má	4	4,3
Má	2	2,1
Nem boa nem má	8	8,5
Boa	29	30,9
Muito boa	<b>48</b>	<b>51,1</b>
Total	91	96,8
Não resposta	3	3,2
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Esta Tabela permite-nos aferir que as mediatecas instaladas em São Tomé e Príncipe têm sido objeto de uma divulgação adequada, sendo a informação devidamente direcionada à comunidade, pois o somatório das percentagens com indicação de "bom" e "muito bom" representam 82,0% do total de 91 inquiridos, os quais representam, também uma percentagem de resposta muito significativa (96,8%).

**Tabela 21 - A Mediateca enquanto equipamento cultural**

	Frequência	Porcentagem
Muito má	1	1,1
Má	3	3,2
Nem boa nem má	8	8,5
Boa	<b>41</b>	<b>43,6</b>
Muito boa	24	25,5
Total	77	81,9
Não resposta	17	18,1
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Apesar da significativa percentagem de inquiridos que não responderam a este item (18,1%), as percentagens das respostas favoráveis obtidas são elevadas pois as opções "boa" e "muito boa" alcançam 69,1% de um total de 81,9% de respostas, representando o reconhecimento, por parte dos utilizadores, de que as mediatecas se apresentam como elementos fundamentais na dinâmica cultural das comunidades, tendo por base os serviços, o acervo e a bibliografia disponibilizados.

**Tabela 22 - Qual a imagem que a comunidade tem da Mediateca?**

	Frequência	Porcentagem
Nem boa nem má	7	7,4
Boa	38	40,4
Muito boa	<b>41</b>	<b>43,6</b>
Total	86	91,5
Não resposta	8	8,5
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

A Tabela 22 permite-nos considerar que a imagem das mediatecas junto da comunidade é muito aceitável pois as percentagens de respostas favoráveis são bastante elevadas (somam 84,0% num total de 91,5%), não tendo sido registadas respostas nas opções "Muita má" e "Má".

Consideramos este item como um forte indicativo da receptividade das mediatecas junto das comunidades, e do papel que as mesmas representam enquanto instituições de referência na área da cultura e como sistemas de informação.

Registaram-se 8 questionários que não indicam opinião (8,5%).

**Tabela 23 - Como considera a implantação da Mediateca na comunidade?**

	Frequência	Porcentagem
Nem boa nem má	4	4,3
Boa	29	30,9
Muito boa	<b>43</b>	<b>45,7</b>
Total	76	80,9
Não resposta	18	19,1
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Segundo os valores apresentados na Tabela 23, podemos concluir que as mediatecas possuem uma implantação muito vinculada junto das comunidades, pois 76,6% consideram-na como "Muito boa" ou "Boa" num total de 80,9%.

Esta conclusão é consonante com os dados apresentados pela Tabela 22, designadamente 84% de respostas favoráveis acerca da imagem que a comunidade possui da Mediateca.

Registaram-se 18 questionários sem registo (19,1%), não tendo sido assinaladas respostas nas opções "Muita má" e "Má".

**Tabela 24 - Qual a interação da Mediateca com os estabelecimentos de ensino?**

	Frequência	Porcentagem
Nem boa nem má	1	1,1
Boa	19	20,2
Muito boa	<b>62</b>	<b>66,0</b>
Total	82	87,2
Não resposta	12	12,8
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

De acordo com a Tabela 24, a interação das mediatecas com os estabelecimentos escolares, nos seus diversos níveis, é considerada como bastante intensa, pois a percentagem de respostas favoráveis é muito elevada (atinge 86,2% num total de 87,2%), não tendo sido registadas respostas nas opções "Muita má" e "Má".

Consideramos que este item se apresenta como um significativo indicador da relação das mediatecas com as comunidades escolares, realçando a importância das mesmas para os alunos e os professores/investigadores no âmbito dos estudos e dos trabalhos académicos.

Registaram-se 12 questionários que não indicam opinião (12,8%).

#### 1.1.3.1. Considerações

A relação das mediatecas com as comunidades é fundamental para o cumprimento da sua missão e dos objetivos que norteiam a instalação de uma mediateca em determinada área geográfica, enquanto equipamento cultural de referência.

Os dados obtidos, nesta fase do questionário, refletem a imagem que as mediatecas conseguem transmitir às populações e a relação recíproca resultante dessa opinião formada não só pelos utilizadores com pela população em geral, incluindo parte desta que não é frequentadora assídua das mediatecas, mas que surge como veículo de transmissão dessa opinião, seja de familiares ou de amigos.

Assim (com  $n$  = percentagem de respostas à pergunta):

- Consideram que a divulgação das mediatecas, realizada por diversos meios anteriormente abordados, corresponde ao necessário (82,0%, com  $n$  = 96,8%);

- Consideram a mediateca como importante equipamento cultural (69,1%, com  $n = 81,9\%$ );
- As respostas aos questionários refletem que a comunidade possui uma excelente imagem das mediatecas (84,0%, com  $n = 91,5\%$ );
- Em termos de implantação da mediateca junto da comunidade, esta é considerada muito boa (76,6%, com  $n = 80,9\%$ );
- Consideram que a interação das mediatecas com os estabelecimentos escolares é muito elevada (86,2%, com  $n = 87,2\%$ ), dado importante pois a maioria dos inquiridos são estudantes (71,3%, com  $n = 95,7\%$ ).

#### 1.1.4. Qualidade de Serviço

Através destas variáveis procuramos obter dados que refletissem a qualidade do serviço disponibilizado pelas mediatecas percecionada pelos utilizadores, tendo em consideração um conjunto de fatores de características distintas entre si mas que interagem, permitindo ao utilizador formular expectativas sobre a qualidade do serviço disponibilizado e a qualidade de serviço experienciada.

Esses fatores são de natureza diversa, abrangendo as infraestruturas físicas, ambientais, tecnológicas e logísticas. Mas contemplam, também, as características dos recursos humanos e a sua relação com o utilizador, quer em termos técnicos quer em termos de apoio no acesso aos diferentes serviços que a mediateca disponibiliza.

**Tabela 25 - Qualidade total do serviço prestado**

	Frequência	Percentagem
Nem boa nem má	2	2,1
Boa	39	41,5
Muito boa	<b>42</b>	<b>44,7</b>
Total	83	88,3
Não resposta	11	11,7
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

De acordo com a Tabela 25, a qualidade total do serviço percecionada pelos utilizadores é significativamente positiva, tendo 41,5% dos inquiridos respondido “Boa” e 44,7% “Muito boa” dados que representam 86,2% num total de respostas de 88,3%.

Esta variável apresenta-se como um reflexo do cumprimento dos objetivos inerentes à atividade das mediatecas.

Registaram-se 11 questionários não respondidos neste item (11,7%) e não foram registadas respostas nas opções "Muita má" e "Má".

**Tabela 26 - Edifício**

	Frequência	Percentagem
Irrelevante	1	1,1
Pouco importante	4	4,3
Nem importante nem irrelevante	13	13,8
Importante	<b>38</b>	<b>40,4</b>
Muito importante	33	35,1
Total	89	94,7
Não resposta	5	5,3
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

No que se refere à qualidade de serviço prestado pelas mediatecas, a Tabela 26 apresenta dados relativos à importância atribuída pelos utilizadores às condições dos edifícios onde se encontram instaladas.

Assim, verifica-se que uma significativa percentagem considera o edifício como fator importante (40,4%) ou muito importante (35,1%), somando 75,5%, sendo bastante baixa a percentagem de respostas que não lhe atribui relevância neste contexto.

Registaram-se 5 questionários sem resposta (5,3%), uma das percentagens mais baixas deste questionário, facto que sugere que os utilizadores têm uma opinião formulada sobre este aspeto considerando existir uma forte relação entre as condições do edifício e a qualidade de serviço prestado.

**Tabela 27 - Distribuição dos espaços**

	Frequência	Porcentagem
Irrelevante	1	1,1
Pouco importante	2	2,1
Nem importante nem irrelevante	12	12,8
Importante	<b>37</b>	<b>39,4</b>
Muito importante	32	34,0
Total	84	89,4
Não resposta	10	10,6
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

A Tabela 27 reflete, também, a significativa importância que os utilizadores atribuem às condições físicas disponibilizadas nas mediatecas, pois 73,4% considera a distribuição dos espaços como elemento de relevo na qualidade do serviço prestado.

Registaram-se 10 questionários sem resposta (10,6%).

**Tabela 28 - Equipamentos informáticos**

	Frequência	Porcentagem
Irrelevante	3	3,2
Nem importante nem irrelevante	3	3,2
Importante	25	26,6
Muito importante	<b>56</b>	<b>59,6</b>
Total	87	92,6
Não resposta	7	7,4
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Os dados expressos na Tabela 28 são demonstrativos da extrema importância atribuída pelos utilizadores ao papel dos equipamentos informáticos no âmbito da qualidade de serviço. Saliente-se que de uma percentagem de 86,2% a opção “Muito importante” representa 59,6%, valor que seria exatável tendo em consideração o conceito de “mediateca” e a dificuldade de aquisição deste tipo de equipamentos por parte dos utilizadores.

Registaram-se 7 questionários sem resposta (7,4%).

**Tabela 29 - Mobiliário**

	Frequência	Porcentagem
Irrelevante	1	1,1
Pouco importante	4	4,3
Nem importante nem irrelevante	6	6,4
Importante	32	34,0
Muito importante	<b>42</b>	<b>44,7</b>
Total	85	90,4
Não resposta	9	9,6
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Considerando a Tabela 29, também este item se apresenta para os utilizadores como fator fundamental para a qualidade do serviço, representando 78,7% das respostas.

Na conceção das Mediatecas CGD são equacionados elementos que, para além dos fatores de qualidade e de custos, têm em consideração as características ergonómicas das cadeiras e das mesas, quer para os utilizadores quer para os postos de atendimento, assim como a tipologia das estantes e armários de acondicionamento dos acervos.

Registaram-se 9 questionários sem resposta (9,6%).

**Tabela 30 - Condições ambientais (iluminação e ar condicionado)**

	Frequência	Porcentagem
Irrelevante	2	2,1
Nem importante nem irrelevante	1	1,1
Importante	32	34,0
Muito importante	<b>50</b>	<b>53,2</b>
Total	85	90,4
Não resposta	9	9,6
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Reforçando as leituras anteriores de que as condições físicas são consideradas como muito importantes para a perceção de qualidade, a Tabela 30 evidencia este facto no que respeita à importância atribuída às condições de iluminação e ar condicionado, as quais totalizam 87,2% das respostas, registando-se 9 questionários sem resposta (9,6%).

**Tabela 31 - Competência técnica dos funcionários**

	Frequência	Percentagem
Irrelevante	1	1,1
Nem importante nem irrelevante	3	3,2
Importante	34	36,2
Muito importante	<b>51</b>	<b>54,3</b>
Total	89	94,7
Não resposta	5	5,3
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Na Tabela 31 são apresentados dados referentes à importância atribuída pelos utilizadores à competência técnica dos funcionários, relacionando-a com a qualidade de serviço.

De acordo com os valores, a competência técnica apresenta-se como uma valência fundamental para a perceção dessa qualidade, conforme demonstrado pela Percentagem de 90,5% das respostas, justificando a necessidade de se efetuar formação periódica dos técnicos através de cursos de formação profissional, política desenvolvida pela CGD.

Registaram-se 5 questionários sem resposta (5,3%), sendo uma das percentagens mais baixas obtidas neste questionário, facto que sugere que os utilizadores consideram existir uma forte relação entre a competência técnica e a qualidade de serviço prestado.

**Tabela 32 - Disponibilidade dos funcionários**

	Frequência	Percentagem
Irrelevante	3	3,2
Nem importante nem irrelevante	1	1,1
Importante	<b>43</b>	<b>45,7</b>
Muito importante	36	38,3
Total	83	88,3
Não resposta	11	11,7
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

A Tabela 32 apresenta valores que expressam a opinião dos utilizadores face à disponibilidade dos técnicos, quando da necessidade de apoio para a acesso aos serviços disponibilizados pela mediateca, representando 84,0% de um total de respostas de 88,3%.



Registaram-se 11 questionários sem resposta (11,7%).

**Tabela 33 - Atendimento**

	Frequência	Porcentagem
Pouco importante	2	2,1
Nem importante nem irrelevante	1	1,1
Importante	42	44,7
Muito importante	42	44,7
Total	87	92,6
Não resposta	7	7,4
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

A Tabela 33 reporta-se à importância considerada pelos utilizadores ao tipo de atendimento por parte dos técnicos no serviço de referência e a sua relação com a qualidade de serviço por eles percebida.

Assim, 89,4% dos inquiridos, de um total de 92,6% de respostas, considera fundamental o atendimento na sua avaliação da qualidade de serviço que as mediaotecas disponibilizam, sem dúvida porque lhe está inerente as informações e o esclarecimento de dúvidas sentidas pelos utilizadores.

Registaram-se 7 questionários sem resposta (7,4%).

**Tabela 34 - Apoio dos funcionários na utilização das tecnologias**

	Frequência	Porcentagem
Pouco importante	1	1,1
Nem importante nem irrelevante	3	3,2
Importante	42	44,7
Muito importante	38	40,4
Total	84	89,4
Não resposta	10	10,6
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

A Tabela 34 apresenta dados referentes à importância do papel desempenhado pelos técnicos no apoio aos utilizadores para a recolha de informação através dos recursos tecnológicos.

A percentagem de apreciação regista 85,1% de inquiridos (num total de 89,4% de respostas) que considera, para aferição de qualidade do serviço prestado, como importante ou muito importante o apoio disponibilizado pelos técnicos para a realização de pesquisas.

Registaram-se 10 questionários sem resposta (10,6%).

**Tabela 35 - Apoio dos funcionários no encaminhamento para a coleção**

	Frequência	Percentagem
Pouco importante	2	2,1
Nem importante nem irrelevante	3	3,2
Importante	<b>45</b>	<b>47,9</b>
Muito importante	26	27,7
Total	76	80,9
Não resposta	18	19,1
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

A Tabela 35 reporta-se à relação percecionada pelos utilizadores entre a qualidade do serviço e o apoio disponibilizado pelos técnicos no acesso à coleção, reduzindo o tempo de pesquisa e facilitando a respetiva utilização.

Verifica-se que 75,6% das respostas (num total de 80,9%) considera como relevante este apoio, enquanto fator fundamental para a qualidade de serviço das mediatecas percecionado pelos utilizadores.

Registaram-se 18 questionários sem resposta (19,1%).

**Tabela 36 - Coleção**

	Frequência	Percentagem
Irrelevante	2	2,1
Pouco importante	2	2,1
Nem importante nem irrelevante	5	5,3
Importante	<b>37</b>	<b>39,4</b>
Muito importante	20	21,3
Total	66	70,2
Não resposta	28	29,8
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

A Tabela 36 apresenta dados que reportam a importância atribuída, pelos utilizadores, à coleção enquanto elemento inerente à qualidade de serviço prestado.

É possível verificar que a percentagem é significativa (60,7% num total de 70,2%), mas a percentagem de inquiridos que não responderam cifra-se em 29,8%, valor que consideramos elevado e que poderá resultar do desconhecimento das potencialidades da coleção ou de dificuldades do acesso e manuseamento.

**Tabela 37 - Acesso à coleção**

	Frequência	Percentagem
Irrelevante	1	1,1
Pouco importante	1	1,1
Nem importante nem irrelevante	8	8,5
Importante	<b>34</b>	<b>36,2</b>
Muito importante	22	23,4
Total	66	70,2
Não resposta	28	29,8
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

A Tabela 37 reflete a posição dos inquiridos no que concerne ao acesso à coleção enquanto instrumento de perceção da qualidade do serviço prestado, apresentando uma percentagem de 59,6% de respostas (num total de 70,2% de respostas obtidas) que considera esse acesso como relevante.

No entanto, a percentagem de inquiridos não respondidos nesta variável é também significativa (29,8%), enquadrando-se nos valores expressos na Tabela 36, que também se cifra em 29,8%, representando uma menor apetência para atribuição de importância da utilização da coleção na formulação de opinião sobre a qualidade do serviço disponibilizado.

**Tabela 38 - Atividades de animação/formação**

	Frequência	Percentagem
Irrelevante	5	5,3
Pouco importante	3	3,2
Nem importante nem irrelevante	10	10,6
Importante	<b>29</b>	<b>30,9</b>
Muito importante	19	20,2
Total	66	70,2
Não resposta	28	29,8
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

A Tabela 38 apresenta dados relativos à importância atribuída pelos utilizadores às iniciativas de animação/formação realizadas pelas mediatecas para perceberem a qualidade de serviço prestado.

Conforme verificável, a percentagem de respostas que atribui importância a essas iniciativas situa-se nos 51,1%, num total de inquéritos respondidos de 70,2%, mas a percentagem de inquéritos não respondidos é significativa (29,8%) podendo esta resultar de uma menor participação por parte dos utilizadores, de iniciativas pouco atrativas à comunidade ou de inexistência das mesmas, fruto de contingências várias.

**Tabela 39 - Horário de funcionamento**

	Frequência	Percentagem
Irrelevante	4	4,3
Pouco importante	11	11,7
Nem importante nem irrelevante	4	4,3
Importante	<b>38</b>	<b>40,4</b>
Muito importante	29	30,9
Total	86	91,5
Não resposta	8	8,5
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

A Tabela 39 apresenta dados relativos à opinião dos utilizadores sobre o horário de funcionamento das mediatecas, enquanto fator de definição de qualidade de serviço.

Considerando as opções que atribuem papel de relevo a este item, registamos uma percentagem de 71,3% de respostas, num total de 91,5%, valor expressivo da importância significativa atribuída ao assunto para a qualidade de serviço percebida.

Registaram-se 8 questionários sem resposta (8,5%).

#### 1.1.4.1. Considerações

A qualidade dos serviços disponibilizados pelas organizações resulta do que os clientes percebem ou interpretam das ações e dos comportamentos dessas organizações, sendo os mesmos percebidos e avaliados sobretudo enquanto percepções (Vinagre, p. 567).

Foi neste sentido que procedemos à composição de variáveis que, focando aspetos distintos como as condições físicas e ambientais, os equipamentos informáticos, o mobiliário, os recursos humanos (capacidade técnica, disponibilidade, apoio e relacionamento), a coleção, as atividades de animação/formação e o horário de atendimento, são fatores que permitem aferir a percepção dos utilizadores acerca da qualidade de serviço resultante da sua relação com as mediatecas.

Considerando que, conforme refere Marques (2012, p. 176), citando Domingues (2001, p. 150), *a definição da qualidade varia de acordo com as pessoas, os grupos sociais, os sectores de atividade, os momentos e as épocas, depende muito das definições sociais*, a percepção da qualidade de serviço disponibilizado pelas Mediatecas CGD é, neste caso, intrínseca às características da comunidade e do utilizador são-tomense.

A percepção da qualidade de serviço atribuída pelos utilizadores é um fator essencial para a cativação de novos utilizadores e a manutenção dos existentes, dinamizando a relação de proximidade dos polos escolares relativamente às mediatecas e, por conseguinte, da comunidade.

Dos dados obtidos é possível aferir a importância formulada pelos utilizadores relativamente à qualidade de serviço prestado pelas mediatecas, tendo em consideração cada um dos pontos definidos nas variáveis.

Assim (com  $n$  = percentagem de respostas à pergunta):

- Consideram que a qualidade total do serviço prestado é boa ou muito boa (85,2%, com  $n$  = 88,3%);
- Consideram o edifício onde se encontra instalada a mediateca como elemento importante (75,5%, com  $n$  = 94,7%), sendo a percentagem de questionários não respondidos bastante baixa (5,3%);

- No que se refere à distribuição dos espaços físicos, as respostas aos questionários permitem concluir que é considerada como bastante importante (73,4%, com  $n = 89,4\%$ );
- Os equipamentos informáticos são considerados como sendo fundamentais (86,2%, com  $n = 92,6\%$ ), salientando-se a opção “Muito importante” com uma Percentagem de 59,6%;
- Consideram que o mobiliário também desempenha um papel importante na perceção da qualidade de serviço prestado, pois a percentagem é significativa (78,7%, com  $n = 90,4\%$ );
- As condições ambientais, centrando-nos na iluminação e no ar condicionado, são consideradas como muito importantes (87,2%, com  $n = 90,4\%$ );
- As competências técnicas dos profissionais que gerem as mediatecas são entendidas como fator muito importante, pois a percentagem é significativamente elevada (90,5%, com  $n = 94,7\%$ ), salientando-se a opção “Muito importante”, com uma percentagem de 54,3%, e a percentagem de questionários não respondidos bastante baixa (5,3%);
- Consideram que a disponibilidade dos funcionários perante as necessidades dos utilizadores é importante, pois as respostas apresentam uma percentagem elevada (84,0%, com  $n = 88,3\%$ );
- O atendimento é considerado como um elemento bastante importante, apresentando percentagens elevadas nas opções "Importante" e "Muito importante" (89,4%, com  $n = 92,6\%$ ), apresentando uma percentagem de questionários não respondidos baixa (7,4%);
- O apoio dos funcionários na utilização das tecnologias é considerado como essencial, registando-se uma percentagem elevada (85,1%, com  $n = 89,4\%$ );
- O apoio dos funcionários no encaminhamento para a coleção apresenta uma percentagem elevada (75,6%, com  $n = 80,9\%$ ), mas a percentagem de questionários não respondidos também é significativa (19,1%);

- No que se refere à coleção, é conferida uma fraca importância na percepção da qualidade de serviço que se reflete na percentagem obtida (60,7%, com  $n = 70,2\%$ ), mas a percentagem de questionários não respondidos é muito elevada (29,8%);
- O acesso à coleção apresenta uma fraca percentagem de respostas, embora as obtidas definam esta variável como importante (59,6%, com  $n = 70,2\%$ ), mas a percentagem de questionários não respondidos é muito elevada (29,8%);
- As atividades de animação/formação não obtiveram valores muito elevados (51,1%, com  $n = 70,2\%$ ), mas a percentagem de questionários não respondidos é muito elevada (29,8%);
- Consideram o horário de funcionamento como elemento muito importante na percepção da qualidade de serviço prestado pelas mediatecas (71,3%, com  $n = 91,5\%$ ).

#### 1.1.5. Experiência na Mediateca

As variáveis consideradas nesta fase do questionário procuram aferir o grau de satisfação dos utilizadores através da abordagem de diversos fatores, procurando obter dados que representem a satisfação percecionada pelos utilizadores tendo em consideração a utilização de vários instrumentos colocados à sua disposição no acesso à informação.

Estes dados refletem o grau de satisfação percecionado pelos utilizadores em resultado da sua vivência na mediateca, mais ou menos assídua, e que lhes permitirão enquadrar o grau de satisfação percecionado e a aferição da correspondência entre este grau e o cumprimento do nível de expectativas formuladas pelos utilizadores.

Estas variáveis incidem sobre pontos que consideramos fundamentais para avaliar o grau de satisfação dos utilizadores, como sejam a localização física do edifício, o atendimento realizado pelos técnicos, as características do acervo disponibilizado, o equipamento informático, fatores que facultam e facilitam o acesso aos sistemas de informação.

**Tabela 40 - Qual é o seu grau de satisfação quanto à localização**

	Frequência	Percentagem
Muito insatisfeito	2	2,1
Nem satisfeito nem insatisfeito	7	7,4
Satisfeito	<b>47</b>	<b>50,0</b>
Muito satisfeito	34	36,2
Total	90	95,7
Não resposta	4	4,3
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

A Tabela 40 expressa ao grau de satisfação percecionada pelo utilizador no que se refere à localização física da mediateca, sendo verificável que a mesma apresenta uma percentagem de respostas "Satisfeito" e "Muito satisfeito" muito elevada (que se cifram em 86,2% de um total de 95,7%), demonstrando que a escolha do local foi adequada às necessidades da comunidade e às características da área de instalação.

Registaram-se 4 questionários sem resposta (4,3%), sendo uma das percentagens mais baixas obtidas neste questionário, facto que sugere que os utilizadores consideram importante a localização do edifício face aos centros da vida comunitária.

**Tabela 41 - Qual é o seu grau de satisfação quanto ao atendimento**

	Frequência	Percentagem
Insatisfeito	1	1,1
Nem satisfeito nem insatisfeito	3	3,2
Satisfeito	<b>45</b>	<b>47,9</b>
Muito satisfeito	39	41,5
Total	88	93,6
Não resposta	6	6,4
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

De acordo com os dados apresentados na Tabela 41, é muito significativa a percentagem de satisfação dos utilizadores quanto ao atendimento, pois cifra-se em 89,4% (satisfeito - 47,9% e muito satisfeito - 41,5%), num total de respostas aos questionários de 93,6%.

Registaram-se 6 questionários sem resposta (6,4%), sendo uma percentagem baixa, facto que sugere que os utilizadores consideram importante o tipo de atendimento



disponibilizado pelos técnicos, aferição que se enquadra no apresentado na Tabela 33 (89,4%).

**Tabela 42 - Qual é o seu grau de satisfação quanto ao acervo**

	Frequência	Percentagem
Muito insatisfeito	2	2,1
Nem satisfeito nem insatisfeito	4	4,3
Satisfeito	<b>55</b>	<b>58,5</b>
Muito satisfeito	22	23,4
Total	83	88,3
Não resposta	11	11,7
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

A Tabela 42 expressa o grau de satisfação dos utilizadores face ao acervo que é colocado à sua disposição, enquanto elemento fundamental para a recolha de informação.

De acordo com os dados obtidos, o acervo enquadra-se nas expectativas dos utilizadores, pois 81,9% dos utilizadores (num total de 88,3% de respostas) está satisfeita, ou muito satisfeita, com o acervo existente nas mediatecas, facto que valoriza as escolhas, em termos documentais e bibliográficos, decididas aquando da instalação dos polos pelo seu enquadramento com as necessidades dos públicos-alvo.

Registaram-se 11 questionários sem resposta (11,7%).

**Tabela 43 - Qual é o seu grau de satisfação quanto ao equipamento informático**

	Frequência	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,1
Insatisfeito	1	1,1
Nem satisfeito nem insatisfeito	2	2,1
Satisfeito	34	36,2
Muito satisfeito	<b>49</b>	<b>52,1</b>
Total	87	92,6
Não resposta	7	7,4
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

A Tabela 43 apresenta dados relativos ao grau de satisfação dos utilizadores no que se refere ao equipamento informático com que as mediatecas se encontram dotadas e que são elementos fundamentais para a realização de pesquisas escolares e de carácter lúdico.

Segundo os dados obtidos, o equipamento informático corresponde amplamente às necessidades dos utilizadores, pois 88,3% dos utilizadores (num total de 92,6% de respostas) estão satisfeitos, ou muito satisfeitos, com os equipamentos existentes. Estes valores enquadram-se nos que foram obtidos e apresentados na Tabela 28 (86,2%).

Registaram-se 7 questionários sem resposta (7,4%), percentagem relativamente baixa e que reflete a importância atribuída pelos utilizadores ao assunto em causa.

**Tabela 44 - Qual é o seu grau de satisfação na globalidade**

	Frequência	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,1
Nem satisfeito nem insatisfeito	5	5,3
Satisfeito	35	37,2
Muito satisfeito	<b>41</b>	<b>43,6</b>
Total	82	87,2
Não resposta	12	12,8
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Na Tabela 44, os dados relativos ao grau de satisfação global são significativos, constituindo 80,8% das respostas (N=35 (37,2%) (Satisfeito) + N=41 (43,6%) (Muito satisfeito), sendo N=76), num total de 87,2%, salientando-se que o valor da opção “Muito satisfeito” é o mais elevado.

As respostas “Muito insatisfeito”, apresentam um valor residual (1,1%) não se registando respostas na opção “Insatisfeito”, e as respostas de “Nem satisfeito nem insatisfeito” cifram-se em 5,3%.

Estes dados são demonstrativos do cumprimento do princípio fundamental de uma instituição, ou seja, obter a satisfação percecionada pelo utilizador face aos serviços disponibilizados e às condições existentes.

Registaram-se 12 questionários sem resposta (12,8%).

**Tabela 45 - Como considera a Mediateca relativamente às suas expectativas**

	Frequência	Percentagem
Abaixo	1	1,1
Conforme esperado	13	13,8
Acima	<b>33</b>	<b>35,1</b>
Muito acima	32	34,0
Total	79	84,0
Não resposta	15	16,0
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

A Tabela 45 apresenta dados relativos ao nível de correspondência das expectativas dos utilizadores relativamente aos serviços prestados, aos recursos humanos, às condições físicas, em função das suas experiências de vivência nas mediatecas.

Foram obtidas percentagens de superação das expectativas significativas, registando-se 35,1% na opção “Acima” e 34,0% na opção “Muito acima” (totalizando 69,1% em 84,0% de respostas). Salienta-se a percentagem residual da opção “Abaixo”, que se cifrou em 1,1%.

Registaram-se 15 questionários sem resposta (16%).

#### 1.1.5.1. Considerações

As experiências dos utilizadores nas mediatecas apresentam-se como fatores que consideramos importantes para avaliar o grau de satisfação dos utilizadores, pois refletem as suas vivências e poderão confirmar se os serviços disponibilizados correspondem às expectativas formuladas pelos utilizadores. São elementos cujos dados refletem o grau de satisfação dos indivíduos que frequentam as mediatecas e as consideram como fontes de informação privilegiadas.

Assim (com n = percentagem de respostas à pergunta):

- A localização das mediatecas surge como um fator muito importante, apresentando uma Percentagem de respostas muito elevada (86,2%, com  $n = 95,7\%$ ), sendo a percentagem de questionários não respondidos bastante baixa (4,3%);

- Quanto ao atendimento, os utilizadores consideram que é essencial pois a percentagem é muito significativa (89,4%, com  $n = 93,6\%$ ), sendo a percentagem de questionários não respondidos baixa (6,4%);
- As respostas aos questionários refletem que os utilizadores possuem um acentuado grau de satisfação quanto ao acervo disponibilizado (81,9%, com  $n = 88,3\%$ );
- Consideram o equipamento informático como elemento muito importante conforme refletido nos elevados valores obtidos (88,3%, com  $n = 92,6\%$ ), sendo a percentagem de questionários não respondidos baixa (7,4%);
- Em termos de grau de satisfação global, as percentagens apresentadas são muito significativas (80,8%, com  $n = 87,2\%$ ) em que as respostas negativas representam apenas 1,1%;
- Consideram que o cumprimento das expetativas foi alcançado, pois a Percentagem de superação é elevada (69,1%, com  $n = 84,0\%$ ) e a percentagem de respostas negativas é residual (1,1%)

#### 1.1.6. Impacto da Mediateca

A atividade das mediatecas tem por objetivo fundamental possibilitar o desenvolvimento intelectual, profissional e social do indivíduo, surgindo enquanto polo privilegiado de recolha de informação através da tomada de contato com novos instrumentos de pesquisa e de prática de leitura.

Mas a mediateca apresenta-se, também, como espaço de convívio social onde interagem indivíduos com realidades distintas (experiências, idades, níveis socioeconómicos, formação, etc.), procurando ser representativos da comunidade onde se encontra a mediateca instalada, refletindo as necessidades de informação mas, também, a importância e as consequências da existência da mediateca naquele espaço.

Através deste conjunto de variáveis, procuramos aferir como os utilizadores percecionam a importância do impacto da mediateca na sua atividade profissional ou académica, embora os dados obtidos se encontrem condicionados pela área de atividade com maior representação nas respostas pois, de acordo com a Tabela 10, 71,3% dos que

responderam ao questionário são estudantes e somente 23,3% afirma desenvolver atividade profissional (com  $n = 95,7\%$ ).

Paralelamente, procuramos aferir da importância do impacto das mediatecas na vida da comunidade através da percepção dos utilizadores, representando uma forma de transmissão da informação enquanto indivíduos inseridos nessa comunidade.

Por considerarmos importante obter informações que complementem os dados obtidos nestas variáveis, foi disponibilizado no questionário um espaço de resposta livre ("Justifique") no qual o utilizador pode expor os motivos que justifiquem as respostas. Esta secção foi objeto de análise de conteúdo.

**Tabela 46 - A Mediateca tem importância na sua atividade profissional/académica**

	Frequência	Percentagem
Nem importante nem irrelevante	2	2,1
Com importância	19	20,2
Com muita importância	<b>68</b>	<b>72,3</b>
Total	89	94,7
Não resposta	5	5,3
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

A Tabela 46 apresenta dados acentuadamente elevados sobre a percepção que os utilizadores possuem da importância da mediateca no seu desenvolvimento pessoal (92,5%, com  $n = 94,7\%$ ), valores justificados pelo facto de a maioria das respostas reportar-se a utilizadores que são estudantes do ensino secundário e de licenciatura (Tabela 10 com 61,7% e 19,1% respetivamente), e que utilizam a mediateca para realização de trabalhos escolares e de pesquisa.

Devemos salientar que a opção “Com muita importância” apresenta uma percentagem elevada, cifrando-se em 72,3%, dado que reflete a percepção do utilizador acerca do impacto que a existência da mediateca tem em si enquanto fonte de conhecimento pedagógico e formativo.

Não se registaram respostas para as opções “Irrelevante” e “Pouca importância”, apresentando a opção “Nem importante nem irrelevante” valores reduzidos (2,1%).

Registaram-se 5 questionários sem resposta (5,3%), percentagem que consideramos baixa.

As respostas obtidas no campo "Justifique" permitem aferir os motivos entendidos pelos utilizadores como importantes no impacto percecionado.

Assim, os utilizadores referem que a mediateca se apresenta como elemento facilitador e referencial na sua formação e no seu desenvolvimento pessoal devido ao acesso à Internet gratuita e a uma bibliografia adequada às áreas de saber do seu interesse, instrumentos que permitem a investigação e a aquisição de informação que possibilitam a realização de trabalhos e de ações de estudo (com participação de alunos e professores).

Ainda como motivos de impacto da mediateca na sua atividade académica/profissional, os utilizadores destacam a possibilidade, através da Internet, de contacto fácil e eficaz com o exterior do país, quer em termos de comunicação quer em termos de pesquisa, permitindo a aprendizagem, fator de apoio que consideram fundamental para o aumento das competências.

Consideram, também, como importante para o seu desenvolvimento profissional e académico o acesso a livros técnicos e de autores de reconhecido valor cultural, numa zona geográfica onde não conseguem adquirir os livros desejados por falta de comércio dedicado a esse ramo de atividade.

Transcrevemos um registo apresentado num dos questionários e que consideramos como exemplificativo da variável relativa à importância da Mediateca na atividade profissional/académica (questionário n.º 44 - mediateca da ilha do Príncipe):

*Antes da sua implementação as dificuldades na minha vida académica eram maiores, mas após a implementação deste bem público simbolizou para mim a esperança de que a educação no Príncipe prosperará [sic].*

**Tabela 47 - A Mediateca tem importância na vida da comunidade**

	Frequência	Percentagem
Irrelevante	1	1,1
Nem importante nem irrelevante	4	4,3
Com importância	33	35,1
Com muita importância	<b>52</b>	<b>55,3</b>
Total	90	95,7
Não resposta	4	4,3
Total	94	100,0

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Os dados expressos na Tabela 47 reporta-nos a percepção da comunidade sobre o impacto da mediateca na vida comunitária, mas do ponto de vista dos utilizadores da mediateca, pois somente foram inquiridos estes, não tendo sido efetuados questionários aos restantes indivíduos da comunidade.

Conforme exposto nos valores obtidos, a percentagem de respostas favoráveis relativas à importância percebida pelos utilizadores das mediatecas na vida da comunidade é muito elevada, cifrando-se em 90,4% (com  $n = 94,7\%$ ), sendo de salientar a opção "Com muita importância" que apresenta uma percentagem de 55,3%.

Não se registaram respostas para a opção "Pouca importância", apresentando a opção "Irrelevante" um valor residual (1,1%).

Registaram-se 4 questionários sem resposta (4,3%), percentagem que consideramos baixa.

As respostas obtidas no campo "Justifique" permitem aferir os motivos entendidos pelos utilizadores como importantes no impacto percebido da mediateca na comunidade.

Os utilizadores referem que o conjunto de serviços é fundamental para o reconhecimento da mediateca junto da população, nomeadamente pelo acesso à Internet e pela bibliografia disponível.

Consideram que estes acessos permitem que a comunidade tenha contato com o exterior, adquirindo informação atualizada, conhecimento e cultura, para além dos contactos familiares e de amizade com indivíduos que se encontram em outras zonas geográficas, que podem ser utilizados em proveito dessa população.

Os conhecimentos obtidos pela comunidade na mediateca, enquanto ponto de estudo e referencial de enriquecimento cultural, poderá ser um meio de desenvolvimento das capacidades individuais, profissionais e intelectuais, que se refletirão na vida da comunidade.

Segundo as opiniões recolhidas, são as faixas etárias mais novas, e nomeadamente a classe estudantil, que os elementos da comunidade mais usufruem da mediateca, pois nela podem partilhar atividades pedagógicas com colegas e professores (salientando-se deste modo a relação da mediateca com a comunidade escolar).

Também referem uma componente de cariz social, pois consideram que a mediateca poderá apresentar-se como um complemento da educação familiar, minimizando a falta de recursos, além de surgir como um ponto de apoio à ocupação de tempos livres.

Transcrevemos um registo apresentado em um dos questionários, que consideramos exemplificativo das implicações sociais da presença da mediateca na comunidade (questionário n.º 31 - mediateca da ilha de São Tomé):

*Sim tem importância isto porque em vez dos jovens estão a fazer coisas más nas ruas elas ficam lá a ocuparem o seu tempo. [sic].*

#### 1.1.6.1. Considerações

O impacto das mediatecas reflete-se na importância que é percecionada pelos seus utilizadores no desenvolvimento das suas atividades, assim como pelas eventuais alterações que possam implicar na comunidade.

Das Tabelas acima apresentadas, as quais apresentam valores aproximados, considera-se que a relação das mediatecas com o utilizador e com a comunidade é percecionada de forma muito idêntica.

Este facto resultará por a maior incidência de respostas advirem de grupos de estudantes, que constituem o núcleo principal dos utilizadores das mediatecas, os quais reconhecem as potencialidades das mediatecas na obtenção de conhecimento.

A amostra surge condicionada por não ter ocorrido uma distribuição de inquéritos a outros indivíduos da comunidade não frequentadores das mediatecas.

Assim (com  $n$  = percentagem de respostas à pergunta):

- A percentagem de perceção da importância, com impacto no desenvolvimento da atividade profissional/académica do indivíduo, é muito elevada (92,5%, com  $n = 94,7\%$ ), sendo a percentagem de questionários não respondidos baixa (5,3%);
- Quanto à perceção da importância do impacto das mediatecas na vida da comunidade, os valores obtidos são, igualmente, elevados (90,4%, com  $n = 95,7\%$ ), sendo a percentagem de questionários não respondidos bastante fraca (4,3%).



## 1.2. Análise comparativa entre a mediateca de São Tomé e a do Príncipe

Com base nos dados recolhidos pelos questionários e processados através do SPSS, procedemos à análise comparativa de diversas variáveis que consideramos como fundamentais para aferir do valor das mediatecas percecionado pelos utilizadores.

Para analisar as diferenças entre as mediatecas das ilhas de São Tomé e do Príncipe foram realizadas Tabelas cruzadas acompanhadas da respetiva análise do Qui-Quadrado ( $\chi^2$ ), considerando-se que existe diferença entre as mediatecas em estudo quando **sig** ≤ **0,05** (as percentagens consideradas encontram-se assinaladas a amarelo).

Apesar de somente utilizar-se neste estudo as informações assinaladas, mantivemos na íntegra as Tabelas fornecidas pelo SPSS pois disponibilizam dados que poderão ser objeto de futuras análises

### 1.2.1. As necessidades de Informação

**Tabela 48 - Consulta de livros**

		Consulta de livros					Total
		Nunca	Raramente	Algumas vezes	Muitas vezes	Sempre	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	0	1	10	7	23	41
	% Local de recolha de dados (mediateca)	0,0%	2,4%	24,4%	17,1%	<b>56,1%</b>	100,0%
	% Consulta de livros	0,0%	25,0%	30,3%	41,2%	79,3%	47,1%
	% Total	0,0%	1,1%	11,5%	8,0%	26,4%	47,1%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	4	3	23	10	6	46
	% Local de recolha de dados (mediateca)	8,7%	6,5%	<b>50,0%</b>	21,7%	13,0%	100,0%
	% Consulta de livros	100,0%	75,0%	69,7%	58,8%	20,7%	52,9%
	% Total	4,6%	3,4%	26,4%	11,5%	6,9%	52,9%
Total	N	4	4	33	17	29	87
	% Local de recolha de dados (mediateca)	4,6%	4,6%	37,9%	19,5%	33,3%	100,0%
	% Consulta de livros	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	4,6%	4,6%	37,9%	19,5%	33,3%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Os utilizadores da mediateca de São Tomé apresentam um hábito de consulta de livros, enquanto que os da mediateca do Príncipe assumem que só algumas vezes o fazem ( $\chi^2_{(4)} = 20,396$ ,  $sig = 0,000$ ).

**Tabela 49 - Leitura de revistas/jornais**

		Leitura de revistas/jornais					Total
		Nunca	Raramente	Algumas vezes	Muitas vezes	Sempre	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	1	3	20	4	3	31
	% Local de recolha de dados (mediateca)	3,2%	9,7%	<b>64,5%</b>	12,9%	9,7%	100,0%
	% Leitura de revistas/jornais	11,1%	21,4%	55,6%	66,7%	60,0%	44,3%
	% Total	1,4%	4,3%	28,6%	5,7%	4,3%	44,3%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	8	11	16	2	2	39
	% Local de recolha de dados (mediateca)	20,5%	28,2%	<b>41,0%</b>	5,1%	5,1%	100,0%
	% Leitura de revistas/jornais	88,9%	78,6%	44,4%	33,3%	40,0%	55,7%
	% Total	11,4%	15,7%	22,9%	2,9%	2,9%	55,7%
Total	N	9	14	36	6	5	70
	% Local de recolha de dados (mediateca)	12,9%	20,0%	51,4%	8,6%	7,1%	100,0%
	% Leitura de revistas/jornais	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	12,9%	20,0%	51,4%	8,6%	7,1%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Os utilizadores de ambas as mediatecas expressam que somente algumas vezes consultam revistas/jornais, sendo ligeiramente superior os valores apresentados pela mediateca de São Tomé ( $\chi^2_{(4)} = 10,551$ ,  $sig = 0,032$ ).

**Tabela 50 - Estudo**

		Estudo					Total
		Nunca	Raramente	Algumas vezes	Muitas vezes	Sempre	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	1	1	5	10	20	37
	% Local de recolha de dados (mediateca)	2,7%	2,7%	13,5%	27,0%	<b>54,1%</b>	100,0%
	% Estudo	33,3%	20,0%	35,7%	52,6%	57,1%	48,7%
	% Total	1,3%	1,3%	6,6%	13,2%	26,3%	48,7%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	2	4	9	9	15	39
	% Local de recolha de dados (mediateca)	5,1%	10,3%	23,1%	23,1%	<b>38,5%</b>	100,0%
	% Estudo	66,7%	80,0%	64,3%	47,4%	42,9%	51,3%
	% Total	2,6%	5,3%	11,8%	11,8%	19,7%	51,3%
Total	N	3	5	14	19	35	76
	% Local de recolha de dados (mediateca)	3,9%	6,6%	18,4%	25,0%	46,1%	100,0%
	% Estudo	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	3,9%	6,6%	18,4%	25,0%	46,1%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Os utilizadores de ambas as mediatecas expressam que utilizam habitualmente a mediateca para ações de estudo, sendo superior os valores apresentados pela mediateca de São Tomé ( $\chi^2_{(4)} = 3,993$ ,  $sig = 0,407$ ).

**Tabela 51 - Consulta de bases de dados**

		Consulta de bases de dados					Total
		Nunca	Raramente	Algumas vezes	Muitas vezes	Sempre	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	2	1	4	0	7	14
	% Local de recolha de dados (mediateca)	14,3%	7,1%	28,6%	0,0%	<b>50,0%</b>	100,0%
	% Consulta de bases de dados	22,2%	9,1%	33,3%	0,0%	70,0%	27,5%
	% Total	3,9%	2,0%	7,8%	0,0%	13,7%	27,5%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	7	10	8	9	3	37
	% Local de recolha de dados (mediateca)	18,9%	<b>27,0%</b>	21,6%	24,3%	8,1%	100,0%
	% Consulta de bases de dados	77,8%	90,9%	66,7%	100,0%	30,0%	72,5%
	% Total	13,7%	19,6%	15,7%	17,6%	5,9%	72,5%
Total	N	9	11	12	9	10	51
	% Local de recolha de dados (mediateca)	17,6%	21,6%	23,5%	17,6%	19,6%	100,0%
	% Consulta de bases de dados	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	17,6%	21,6%	23,5%	17,6%	19,6%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Os utilizadores da mediateca de São Tomé assumem o hábito de consultarem as bases de dados enquanto que os da mediateca do Príncipe raramente o fazem ( $\chi^2_{(4)} = 14,690$ ,  $sig = 0,005$ ).

**Tabela 52 - Consulta de Internet**

		Consulta de Internet				Total
		Raramente	Algumas vezes	Muitas vezes	Sempre	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	0	8	4	23	35
	% Local de recolha de dados (mediateca)	0,0%	22,9%	<b>11,4%</b>	<b>65,7%</b>	100,0%
	% Consulta de Internet	0,0%	42,1%	25,0%	52,3%	42,7%
	% Total	0,0%	9,8%	4,9%	28,0%	42,7%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	3	11	12	21	47
	% Local de recolha de dados (mediateca)	6,4%	23,4%	<b>25,5%</b>	<b>44,7%</b>	100,0%
	% Consulta de Internet	100,0%	57,9%	75,0%	47,7%	57,3%
	% Total	3,7%	13,4%	14,6%	25,6%	57,3%
Total	N	3	19	16	44	82
	% Local de recolha de dados (mediateca)	3,7%	23,2%	19,5%	53,7%	100,0%
	% Consulta de Internet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	3,7%	23,2%	19,5%	53,7%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Os utilizadores de ambas as mediatecas assumem consultarem a Internet, sendo os valores de São Tomé ligeiramente superiores ao do Príncipe. Os valores apresentados por ambas as mediatecas representam uma acentuada adesão a este modelo de recolha de informação embora deva estar, também, relacionado com a utilização por motivos lúdicos ( $\chi^2_{(3)} = 5,936$ ,  $sig = 0,115$ ).

**Tabela 53 - Pesquisa no catálogo da Mediateca**

		Pesquisa no catálogo de Mediateca					Total
		Nunca	Raramente	Algumas vezes	Muitas vezes	Sempre	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	3	5	9	0	0	17
	% Local de recolha de dados (mediateca)	17,6%	29,4%	<b>52,9%</b>	<b>0,0%</b>	0,0%	100,0%
	% Pesquisa no catálogo de Mediateca	20,0%	41,7%	47,4%	0,0%	0,0%	30,9%
	% Total	5,5%	9,1%	16,4%	0,0%	0,0%	30,9%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	12	7	10	4	5	38
	% Local de recolha de dados (mediateca)	<b>31,6%</b>	18,4%	<b>26,3%</b>	<b>10,5%</b>	13,2%	100,0%
	% Pesquisa no catálogo de Mediateca	80,0%	58,3%	52,6%	100,0%	100,0%	69,1%
	% Total	21,8%	12,7%	18,2%	7,3%	9,1%	69,1%
Total	N	15	12	19	4	5	55
	% Local de recolha de dados (mediateca)	27,3%	21,8%	34,5%	7,3%	9,1%	100,0%
	% Pesquisa no catálogo de Mediateca	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	27,3%	21,8%	34,5%	7,3%	9,1%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Os utilizadores de ambas as mediatecas assumem consultarem somente algumas vezes o catálogo da Mediateca, sendo os valores de São Tomé superiores ao do Príncipe embora não com muita regularidade ( $\chi^2_{(4)} = 7,923$ ,  $sig = 0,094$ ).

Salientamos a percentagem de utilizadores do Príncipe que assumem "Nunca" acederem ao catálogo da Mediateca.

**Tabela 54 - Utilização dos audiovisuais (música e vídeos)**

		Utilização dos audiovisuais (música e vídeos)					Total
		Nunca	Raramente	Algumas vezes	Muitas vezes	Sempre	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	6	3	13	1	1	24
	% Local de recolha de dados (mediateca)	25,0%	12,5%	<b>54,2%</b>	4,2%	4,2%	100,0%
	% Utilização dos audiovisuais (música e vídeos)	17,6%	50,0%	86,7%	100,0%	50,0%	41,4%
	% Total	10,3%	5,2%	22,4%	1,7%	1,7%	41,4%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	28	3	2	0	1	34
	% Local de recolha de dados (mediateca)	<b>82,4%</b>	8,8%	5,9%	0,0%	2,9%	100,0%
	% Utilização dos audiovisuais (música e vídeos)	82,4%	50,0%	13,3%	0,0%	50,0%	58,6%
	% Total	48,3%	5,2%	3,4%	0,0%	1,7%	58,6%
Total	N	34	6	15	1	2	58
	% Local de recolha de dados (mediateca)	58,6%	10,3%	25,9%	1,7%	3,4%	100,0%
	% Utilização dos audiovisuais (música e vídeos)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	58,6%	10,3%	25,9%	1,7%	3,4%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Os utilizadores da mediateca de São Tomé utilizam algumas vezes os meios audiovisuais, mas os do Príncipe não o fazem, pois, segundo informações expressas nos questionários, alguns equipamentos encontram-se em intervenções de reparação ( $\chi^2_{(4)} = 22,239$ ,  $sig = 0,000$ ).

**Tabela 55 - Participação nas atividades de animação/formação**

		Participação nas atividades de animação/formação					Total
		Nunca	Raramente	Algumas vezes	Muitas vezes	Sempre	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	10	1	2	1	1	15
	% Local de recolha de dados (mediateca)	<b>66,7%</b>	6,7%	13,3%	6,7%	6,7%	100,0%
	% Participação nas atividades de animação/ formação	27,0%	50,0%	20,0%	100,0%	100,0%	29,4%
	% Total	19,6%	2,0%	3,9%	2,0%	2,0%	29,4%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	27	1	8	0	0	36
	% Local de recolha de dados (mediateca)	<b>75,0%</b>	2,8%	22,2%	0,0%	0,0%	100,0%
	% Participação nas atividades de animação/ formação	73,0%	50,0%	80,0%	0,0%	0,0%	70,6%
	% Total	52,9%	2,0%	15,7%	0,0%	0,0%	70,6%
Total	N	37	2	10	1	1	51
	% Local de recolha de dados (mediateca)	72,5%	3,9%	19,6%	2,0%	2,0%	100,0%
	% Participação nas atividades de animação/ formação	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	72,5%	3,9%	19,6%	2,0%	2,0%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Os utilizadores de ambas as mediatecas assumem nunca participar nas atividades, sendo o valor do Príncipe superior ao referido para São Tomé, talvez por se tratar de uma implantação recente ( $\chi^2_{(4)} = 5,736$ ,  $sig = 0,220$ ).



### 1.2.2. Caraterização da imagem da Mediateca

**Tabela 56 - Divulgação da Mediateca**

		Divulgação da mediateca					Total
		Muito má	Má	Nem boa nem má	Boa	Muito boa	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	2	2	6	15	18	43
	% Local de recolha de dados (mediateca)	4,7%	4,7%	14,0%	34,9%	<b>41,9%</b>	100,0%
	% Divulgação da mediateca	50,0%	100,0%	75,0%	51,7%	37,5%	47,3%
	% Total	2,2%	2,2%	6,6%	16,5%	19,8%	47,3%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	2	0	2	14	30	48
	% Local de recolha de dados (mediateca)	4,2%	0,0%	4,2%	29,2%	<b>62,5%</b>	100,0%
	% Divulgação da mediateca	50,0%	0,0%	25,0%	48,3%	62,5%	52,7%
	% Total	2,2%	0,0%	2,2%	15,4%	33,0%	52,7%
Total	N	4	2	8	29	48	91
	% Local de recolha de dados (mediateca)	4,4%	2,2%	8,8%	31,9%	52,7%	100,0%
	% Divulgação da mediateca	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	4,4%	2,2%	8,8%	31,9%	52,7%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Os utilizadores de ambas as mediatecas consideram muito boa a divulgação da mediateca junto da comunidade, sendo o valor do Príncipe superior ao referido para São Tomé ( $\chi^2_{(4)} = 6,780$ ,  $sig = 0,148$ ).

**Tabela 57 - A Mediateca enquanto equipamento cultural**

		A Mediateca enquanto equipamento cultural					Total
		Muito má	Má	Nem boa nem má	Boa	Muito boa	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	1	2	5	19	6	33
	% Local de recolha de dados (mediateca)	3,0%	6,1%	15,2%	<b>57,6%</b>	18,2%	100,0%
	% A Mediateca enquanto equipamento cultural	100,0%	66,7%	62,5%	46,3%	25,0%	42,9%
	% Total	1,3%	2,6%	6,5%	24,7%	7,8%	42,9%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	0	1	3	22	18	44
	% Local de recolha de dados (mediateca)	0,0%	2,3%	6,8%	<b>50,0%</b>	<b>40,9%</b>	100,0%
	% A Mediateca enquanto equipamento cultural	0,0%	33,3%	37,5%	53,7%	75,0%	57,1%
	% Total	0,0%	1,3%	3,9%	28,6%	23,4%	57,1%
Total	N	1	3	8	41	24	77
	% Local de recolha de dados (mediateca)	1,3%	3,9%	10,4%	53,2%	31,2%	100,0%
	% A Mediateca enquanto equipamento cultural	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	1,3%	3,9%	10,4%	53,2%	31,2%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Os utilizadores de ambas as mediatecas consideram a mediateca como um bom equipamento cultural, salientando-se o valor de "Muito bom" no Príncipe ( $\chi^2_{(4)} = 6,616$ ,  $sig = 0,158$ ).

**Tabela 58 - Qual é a imagem que a comunidade tem da Mediateca**

		Qual é a imagem que a comunidade tem da Mediateca			Total
		Nem boa nem má	Boa	Muito boa	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	2	24	13	39
	% Local de recolha de dados (mediateca)	5,1%	<b>61,5%</b>	33,3%	100,0%
	% Qual é a imagem que a comunidade tem da Mediateca	28,6%	63,2%	31,7%	45,3%
	% Total	2,3%	27,9%	15,1%	45,3%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	5	14	28	47
	% Local de recolha de dados (mediateca)	10,6%	29,8%	<b>59,6%</b>	100,0%
	% Qual é a imagem que a comunidade tem da Mediateca	71,4%	36,8%	68,3%	54,7%
	% Total	5,8%	16,3%	32,6%	54,7%
Total	N	7	38	41	86
	% Local de recolha de dados (mediateca)	8,1%	44,2%	47,7%	100,0%
	% Qual é a imagem que a comunidade tem da Mediateca	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	8,1%	44,2%	47,7%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Os utilizadores de ambas as mediatecas consideram que a comunidade tem uma imagem positiva, salientando-se o valor de muito boa no Príncipe ( $\chi^2_{(2)} = 8,737$ ,  $sig = 0,13$ ).

**Tabela 59 - Como considera a implantação da Mediateca na comunidade**

		Como considera a implantação da Mediateca na comunidade			Total
		Nem boa nem má	Boa	Muito boa	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	1	16	18	35
	% Local de recolha de dados (mediateca)	2,9%	45,7%	<b>51,4%</b>	100,0%
	% Como considera a implantação da Mediateca na comunidade	25,0%	55,2%	41,9%	46,1%
	% Total	1,3%	21,1%	23,7%	46,1%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	3	13	25	41
	% Local de recolha de dados (mediateca)	7,3%	31,7%	<b>61,0%</b>	100,0%
	% Como considera a implantação da Mediateca na comunidade	75,0%	44,8%	58,1%	53,9%
	% Total	3,9%	17,1%	32,9%	53,9%
Total	N	4	29	43	76
	% Local de recolha de dados (mediateca)	5,3%	38,2%	56,6%	100,0%
	% Como considera a implantação da Mediateca na comunidade	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	5,3%	38,2%	56,6%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Os utilizadores de ambas as mediatecas consideram a implantação da mediateca como "Muito boa", salientando-se o valor no Príncipe ( $\chi^2_{(2)} = 1,989$ ,  $sig = 0,370$ ).

**Tabela 60 - Qual a interação da Mediateca com os estabelecimentos de ensino**

		Qual a interação da Mediateca com os estabelecimentos de ensino			Total
		Nem boa nem má	Boa	Muito boa	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	0	7	30	37
	% Local de recolha de dados (mediateca)	0,0%	18,9%	<b>81,1%</b>	100,0%
	% Qual a interação da Mediateca com os estabelecimentos de ensino	0,0%	36,8%	48,4%	45,1%
	% Total	0,0%	8,5%	36,6%	45,1%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	1	12	32	45
	% Local de recolha de dados (mediateca)	2,2%	26,7%	<b>71,1%</b>	100,0%
	% Qual a interação da Mediateca com os estabelecimentos de ensino	100,0%	63,2%	51,6%	54,9%
	% Total	1,2%	14,6%	39,0%	54,9%
Total	N	1	19	62	82
	% Local de recolha de dados (mediateca)	1,2%	23,2%	75,6%	100,0%
	% Qual a interação da Mediateca com os estabelecimentos de ensino	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	1,2%	23,2%	75,6%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Os utilizadores de ambas as mediatecas consideram que a relação destas com os estabelecimentos escolares é muito boa, salientando-se que são valores significativos, não existindo diferenças estatísticas ( $\chi^2_{(2)} = 1,615$ ,  $sig = 0,446$ ).

**Tabela 61 - A Mediateca tem importância na sua atividade profissional/académica**

		A Mediateca tem importância na sua atividade profissional/académica			Total
		Nem importante nem irrelevante	Com importância	Com muita importância	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	0	7	35	42
	% Local de recolha de dados (mediateca)	0,0%	16,7%	<b>83,3%</b>	100,0%
	% A Mediateca tem importância na sua atividade profissional/académica	0,0%	36,8%	51,5%	47,2%
	% Total	0,0%	7,9%	39,3%	47,2%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	2	12	33	47
	% Local de recolha de dados (mediateca)	4,3%	25,5%	<b>70,2%</b>	100,0%
	% A Mediateca tem importância na sua atividade profissional/académica	100,0%	63,2%	48,5%	52,8%
	% Total	2,2%	13,5%	37,1%	52,8%
Total	N	2	19	68	89
	% Local de recolha de dados (mediateca)	2,2%	21,3%	76,4%	100,0%
	% A Mediateca tem importância na sua atividade profissional/académica	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	2,2%	21,3%	76,4%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Os utilizadores de ambas as mediatecas consideram que a mediateca tem muita importância no desenvolvimento da atividade profissional ou académica ( $\chi^2_{(2)} = 3,104$ ,  $sig = 0,212$ ).

**Tabela 62 - A Mediateca tem importância na vida da comunidade**

		A Mediateca tem importância na vida da comunidade				Total
		Irrelevante	Nem importante nem irrelevante	Com importância	Com muita importância	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	0	1	14	25	40
	% Local de recolha de dados (mediateca)	0,0%	2,5%	35,0%	<b>62,5%</b>	100,0%
	% A Mediateca tem importância na vida da comunidade	0,0%	25,0%	42,4%	48,1%	44,4%
	% Total	0,0%	1,1%	15,6%	27,8%	44,4%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	1	3	19	27	50
	% Local de recolha de dados (mediateca)	2,0%	6,0%	38,0%	<b>54,0%</b>	100,0%
	% A Mediateca tem importância na vida da comunidade	100,0%	75,0%	57,6%	51,9%	55,6%
	% Total	1,1%	3,3%	21,1%	30,0%	55,6%
Total	N	1	4	33	52	90
	% Local de recolha de dados (mediateca)	1,1%	4,4%	36,7%	57,8%	100,0%
	% A Mediateca tem importância na vida da comunidade	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	1,1%	4,4%	36,7%	57,8%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Os utilizadores de ambas as mediatecas consideram que a mediateca tem muita importância na vida da comunidade ( $\chi^2_{(3)} = 1,745$ ,  $sig = 0,627$ ).

### 1.2.3. Qualidade de Serviço

**Tabela 63 - Como considera a qualidade total do serviço prestado**

		Como considera a qualidade total do serviço prestado			Total
		Nem boa nem má	Boa	Muito boa	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	0	14	20	34
	% Local de recolha de dados (mediateca)	0,0%	41,2%	<b>58,8%</b>	100,0%
	% Como considera a qualidade total do serviço prestado	0,0%	35,9%	47,6%	41,0%
	% Total	0,0%	16,9%	24,1%	41,0%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	2	25	22	49
	% Local de recolha de dados (mediateca)	4,1%	<b>51,0%</b>	44,9%	100,0%
	% Como considera a qualidade total do serviço prestado	100,0%	64,1%	52,4%	59,0%
	% Total	2,4%	30,1%	26,5%	59,0%
Total	N	2	39	42	83
	% Local de recolha de dados (mediateca)	2,4%	47,0%	50,6%	100,0%
	% Como considera a qualidade total do serviço prestado	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	2,4%	47,0%	50,6%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Para os utilizadores da mediateca de São Tomé a qualidade total do serviço prestado é muito boa, enquanto para os utilizadores da mediateca do Príncipe é boa ( $\chi^2_{(2)} = 2,571$ ,  $sig = 0,277$ ).



**Tabela 64 - Edifício**

		Edifício					Total
		Irrelevante	Pouco importante	Nem importante nem irrelevante	Importante	Muito importante	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	1	2	11	17	11	42
	% Local de recolha de dados (mediateca)	2,4%	4,8%	26,2%	<b>40,5%</b>	26,2%	100,0%
	% Edifício	100,0%	50,0%	84,6%	44,7%	33,3%	47,2%
	% Total	1,1%	2,2%	12,4%	19,1%	12,4%	47,2%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	0	2	2	21	22	47
	% Local de recolha de dados (mediateca)	0,0%	4,3%	4,3%	44,7%	<b>46,8%</b>	100,0%
	% Edifício	0,0%	50,0%	15,4%	55,3%	66,7%	52,8%
	% Total	0,0%	2,2%	2,2%	23,6%	24,7%	52,8%
Total	N	1	4	13	38	33	89
	% Local de recolha de dados (mediateca)	1,1%	4,5%	14,6%	42,7%	37,1%	100,0%
	% Edifício	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	1,1%	4,5%	14,6%	42,7%	37,1%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Para os utilizadores da mediateca de São Tomé o edifício é importante, enquanto para os utilizadores da mediateca do Príncipe é muito importante ( $\chi^2_{(4)} = 11,073$ ,  $sig = 0,026$ ).

**Tabela 65 - Distribuição de espaços**

		Distribuição de espaços					Total
		Irrelevante	Pouco importante	Nem importante nem irrelevante	Importante	Muito importante	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	0	0	9	19	10	38
	% Local de recolha de dados (mediateca)	0,0%	0,0%	23,7%	<b>50,0%</b>	26,3%	100,0%
	% Distribuição de espaços	0,0%	0,0%	75,0%	51,4%	31,2%	45,2%
	% Total	0,0%	0,0%	10,7%	22,6%	11,9%	45,2%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	1	2	3	18	22	46
	% Local de recolha de dados (mediateca)	2,2%	4,3%	6,5%	39,1%	<b>47,8%</b>	100,0%
	% Distribuição de espaços	100,0%	100,0%	25,0%	48,6%	68,8%	54,8%
	% Total	1,2%	2,4%	3,6%	21,4%	26,2%	54,8%
Total	N	1	2	12	37	32	84
	% Local de recolha de dados (mediateca)	1,2%	2,4%	14,3%	44,0%	38,1%	100,0%
	% Distribuição de espaços	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	1,2%	2,4%	14,3%	44,0%	38,1%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Para os utilizadores da mediateca de São Tomé a distribuição dos espaços é importante, enquanto para os utilizadores da mediateca do Príncipe é muito importante ( $\chi^2_{(4)} = 9,855$ ,  $sig = 0,043$ ).

**Tabela 66 - Equipamentos informáticos**

		Equipamentos informáticos				Total
		Irrelevante	Nem importante nem irrelevante	Importante	Muito importante	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	2	1	10	27	40
	% Local de recolha de dados (mediateca)	5,0%	2,5%	25,0%	<b>67,5%</b>	100,0%
	% Equipamentos informáticos	66,7%	33,3%	40,0%	48,2%	46,0%
	% Total	2,3%	1,1%	11,5%	31,0%	46,0%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	1	2	15	29	47
	% Local de recolha de dados (mediateca)	2,1%	4,3%	31,9%	<b>61,7%</b>	100,0%
	% Equipamentos informáticos	33,3%	66,7%	60,0%	51,8%	54,0%
	% Total	1,1%	2,3%	17,2%	33,3%	54,0%
Total	N	3	3	25	56	87
	% Local de recolha de dados (mediateca)	3,4%	3,4%	28,7%	64,4%	100,0%
	% Equipamentos informáticos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	3,4%	3,4%	28,7%	64,4%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Para os utilizadores de ambas as mediatecas, os equipamento informáticos são muito importantes ( $\chi^2_{(3)} = 1,183$ ,  $sig = 0,757$ ).

**Tabela 67 - Mobiliário**

		Mobiliário					Total
		Irrelevante	Pouco importante	Nem importante nem irrelevante	Importante	Muito importante	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	0	2	3	19	16	40
	% Local de recolha de dados (mediateca)	0,0%	5,0%	7,5%	<b>47,5%</b>	40,0%	100,0%
	% Mobiliário	0,0%	50,0%	50,0%	59,4%	38,1%	47,1%
	% Total	0,0%	2,4%	3,5%	22,4%	18,8%	47,1%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	1	2	3	13	26	45
	% Local de recolha de dados (mediateca)	2,2%	4,4%	6,7%	28,9%	<b>57,8%</b>	100,0%
	% Mobiliário	100,0%	50,0%	50,0%	40,6%	61,9%	52,9%
	% Total	1,2%	2,4%	3,5%	15,3%	30,6%	52,9%
Total	N	1	4	6	32	42	85
	% Local de recolha de dados (mediateca)	1,2%	4,7%	7,1%	37,6%	49,4%	100,0%
	% Mobiliário	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	1,2%	4,7%	7,1%	37,6%	49,4%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Para os utilizadores da mediateca de São Tomé o mobiliário é importante, enquanto para os utilizadores da mediateca do Príncipe é muito importante ( $\chi^2_{(4)} = 4,226$ ,  $sig = 0,376$ ).

**Tabela 68 - Condições ambientais (iluminação e ar condicionado)**

		Condições ambientais (iluminação e ar condicionado)				Total
		Irrelevante	Nem importante nem irrelevante	Importante	Muito importante	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	1	0	13	25	39
	% Local de recolha de dados (mediateca)	2,6%	0,0%	33,3%	<b>64,1%</b>	100,0%
	% Condições ambientais (iluminação e ar condicionado)	50,0%	0,0%	40,6%	50,0%	45,9%
	% Total	1,2%	0,0%	15,3%	29,4%	45,9%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	1	1	19	25	46
	% Local de recolha de dados (mediateca)	2,2%	2,2%	41,3%	<b>54,3%</b>	100,0%
	% Condições ambientais (iluminação e ar condicionado)	50,0%	100,0%	59,4%	50,0%	54,1%
	% Total	1,2%	1,2%	22,4%	29,4%	54,1%
Total	N	2	1	32	50	85
	% Local de recolha de dados (mediateca)	2,4%	1,2%	37,6%	58,8%	100,0%
	% Condições ambientais (iluminação e ar condicionado)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	2,4%	1,2%	37,6%	58,8%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Para os utilizadores de ambas as mediatecas, as condições ambientais são muito importantes ( $\chi^2_{(3)} = 1,559$ ,  $sig = 0,669$ ).

**Tabela 69 - Competência técnica dos funcionários**

		Competência técnica dos funcionários				Total
		Irrelevante	Nem importante nem irrelevante	Importante	Muito importante	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	0	1	14	26	41
	% Local de recolha de dados (mediateca)	0,0%	2,4%	34,1%	<b>63,4%</b>	100,0%
	% Competência técnica dos funcionários	0,0%	33,3%	41,2%	51,0%	46,1%
	% Total	0,0%	1,1%	15,7%	29,2%	46,1%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	1	2	20	25	48
	% Local de recolha de dados (mediateca)	2,1%	4,2%	41,7%	<b>52,1%</b>	100,0%
	% Competência técnica dos funcionários	100,0%	66,7%	58,8%	49,0%	53,9%
	% Total	1,1%	2,2%	22,5%	28,1%	53,9%
Total	N	1	3	34	51	89
	% Local de recolha de dados (mediateca)	1,1%	3,4%	38,2%	57,3%	100,0%
	% Competência técnica dos funcionários	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	1,1%	3,4%	38,2%	57,3%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Para os utilizadores de ambas as mediatecas, a competência técnica dos funcionários é muito importante ( $\chi^2_{(3)} = 1,873$  sig = 0,599).

**Tabela 70 - Disponibilidade dos funcionários**

		Disponibilidade dos funcionários				Total
		Irrelevante	Nem importante nem irrelevante	Importante	Muito importante	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	2	0	22	13	37
	% Local de recolha de dados (mediateca)	5,4%	0,0%	<b>59,5%</b>	35,1%	100,0%
	% Disponibilidade dos funcionários	66,7%	0,0%	51,2%	36,1%	44,6%
	% Total	2,4%	0,0%	26,5%	15,7%	44,6%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	1	1	21	23	46
	% Local de recolha de dados (mediateca)	2,2%	2,2%	45,7%	<b>50,0%</b>	100,0%
	% Disponibilidade dos funcionários	33,3%	100,0%	48,8%	63,9%	55,4%
	% Total	1,2%	1,2%	25,3%	27,7%	55,4%
Total	N	3	1	43	36	83
	% Local de recolha de dados (mediateca)	3,6%	1,2%	51,8%	43,4%	100,0%
	% Disponibilidade dos funcionários	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	3,6%	1,2%	51,8%	43,4%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Para os utilizadores da mediateca de São Tomé a disponibilidade dos funcionários é importante, enquanto para os utilizadores da mediateca do Príncipe é muito importante ( $\chi^2_{(3)} = 3,196$ ,  $sig = 0,362$ ).

**Tabela 71 - Atendimento**

		Atendimentos				Total
		Pouco importante	Nem importante nem irrelevante	Importante	Muito importante	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	1	0	20	17	38
	% Local de recolha de dados (mediateca)	2,6%	0,0%	<b>52,6%</b>	44,7%	100,0%
	% Atendimentos	50,0%	0,0%	47,6%	40,5%	43,7%
	% Total	1,1%	0,0%	23,0%	19,5%	43,7%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	1	1	22	25	49
	% Local de recolha de dados (mediateca)	2,0%	2,0%	44,9%	<b>51,0%</b>	100,0%
	% Atendimentos	50,0%	100,0%	52,4%	59,5%	56,3%
	% Total	1,1%	1,1%	25,3%	28,7%	56,3%
Total	N	2	1	42	42	87
	% Local de recolha de dados (mediateca)	2,3%	1,1%	48,3%	48,3%	100,0%
	% Atendimentos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	2,3%	1,1%	48,3%	48,3%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Para os utilizadores da mediateca de São Tomé o atendimento por parte dos funcionários é importante, enquanto para os utilizadores da mediateca do Príncipe é muito importante ( $\chi^2_{(3)} = 1,248$ ,  $sig = 0,741$ ).



**Tabela 72 - Apoio dos funcionários na utilização das tecnologias**

		Apoio dos funcionários na utilização das tecnologias				Total
		Pouco importante	Nem importante nem irrelevante	Importante	Muito importante	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	0	1	24	12	37
	% Local de recolha de dados (mediateca)	0,0%	2,7%	<b>64,9%</b>	32,4%	100,0%
	% Apoio dos funcionários na utilização das tecnologias	0,0%	33,3%	57,1%	31,6%	44,0%
	% Total	0,0%	1,2%	28,6%	14,3%	44,0%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	1	2	18	26	47
	% Local de recolha de dados (mediateca)	2,1%	4,3%	38,3%	<b>55,3%</b>	100,0%
	% Apoio dos funcionários na utilização das tecnologias	100,0%	66,7%	42,9%	68,4%	56,0%
	% Total	1,2%	2,4%	21,4%	31,0%	56,0%
Total	N	1	3	42	38	84
	% Local de recolha de dados (mediateca)	1,2%	3,6%	50,0%	45,2%	100,0%
	% Apoio dos funcionários na utilização das tecnologias	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	1,2%	3,6%	50,0%	45,2%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Para os utilizadores da mediateca de São Tomé a disponibilidade dos funcionários é importante, enquanto para os utilizadores da mediateca do Príncipe é muito importante ( $\chi^2_{(3)} = 6,246$ ,  $sig = 0,100$ )

**Tabela 73 - Apoio dos funcionários no encaminhamento para a coleção**

		Apoio dos funcionários no encaminhamento para a coleção				Total
		Pouco importante	Nem importante nem irrelevante	Importante	Muito importante	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	1	1	21	8	31
	% Local de recolha de dados (mediateca)	3,2%	3,2%	<b>67,7%</b>	25,8%	100,0%
	% Apoio dos funcionários no encaminhamento para a coleção	50,0%	33,3%	46,7%	30,8%	40,8%
	% Total	1,3%	1,3%	27,6%	10,5%	40,8%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	1	2	24	18	45
	% Local de recolha de dados (mediateca)	2,2%	4,4%	<b>53,3%</b>	40,0%	100,0%
	% Apoio dos funcionários no encaminhamento para a coleção	50,0%	66,7%	53,3%	69,2%	59,2%
	% Total	1,3%	2,6%	31,6%	23,7%	59,2%
Total	N	2	3	45	26	76
	% Local de recolha de dados (mediateca)	2,6%	3,9%	59,2%	34,2%	100,0%
	% Apoio dos funcionários no encaminhamento para a coleção	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	2,6%	3,9%	59,2%	34,2%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Para os utilizadores de ambas as mediatecas, o apoio dos funcionários no encaminhamento para a coleção é importante ( $\chi^2_{(3)} = 1,864$ ,  $sig = 0,601$ ).

**Tabela 74 - Coleção**

		Coleção					Total
		Irrelevante	Pouco importante	Nem importante nem irrelevante	Importante	Muito importante	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	1	0	2	13	8	24
	% Local de recolha de dados (mediateca)	4,2%	0,0%	8,3%	<b>54,2%</b>	33,3%	100,0%
	% Coleção	50,0%	0,0%	40,0%	35,1%	40,0%	36,4%
	% Total	1,5%	0,0%	3,0%	19,7%	12,1%	36,4%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	1	2	3	24	12	42
	% Local de recolha de dados (mediateca)	2,4%	4,8%	7,1%	<b>57,1%</b>	28,6%	100,0%
	% Coleção	50,0%	100,0%	60,0%	64,9%	60,0%	63,6%
	% Total	1,5%	3,0%	4,5%	36,4%	18,2%	63,6%
Total	N	2	2	5	37	20	66
	% Local de recolha de dados (mediateca)	3,0%	3,0%	7,6%	56,1%	30,3%	100,0%
	% Coleção	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	3,0%	3,0%	7,6%	56,1%	30,3%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Para os utilizadores de ambas as mediatecas, a coleção disponível é importante ( $\chi^2_{(4)} = 1,471$ ,  $sig = 0,832$ ).

**Tabela 75 - Acesso à coleção**

		Acesso à coleção					Total
		Irrelevante	Pouco importante	Nem importante nem irrelevante	Importante	Muito importante	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	0	0	3	14	6	23
	% Local de recolha de dados (mediateca)	0,0%	0,0%	13,0%	<b>60,9%</b>	26,1%	100,0%
	% Acesso à coleção	0,0%	0,0%	37,5%	41,2%	27,3%	34,8%
	% Total	0,0%	0,0%	4,5%	21,2%	9,1%	34,8%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	1	1	5	20	16	43
	% Local de recolha de dados (mediateca)	2,3%	2,3%	11,6%	<b>46,5%</b>	37,2%	100,0%
	% Acesso à coleção	100,0%	100,0%	62,5%	58,8%	72,7%	65,2%
	% Total	1,5%	1,5%	7,6%	30,3%	24,2%	65,2%
Total	N	1	1	8	34	22	66
	% Local de recolha de dados (mediateca)	1,5%	1,5%	12,1%	51,5%	33,3%	100,0%
	% Acesso à coleção	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	1,5%	1,5%	12,1%	51,5%	33,3%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Para os utilizadores de ambas as mediatecas, o acesso à coleção é importante ( $\chi^2_{(4)} = 2,250$ ,  $sig = 0,690$ ).

**Tabela 76 - Atividades de animação/formação**

		Atividades de animação/formação					Total
		Irrelevante	Pouco importante	Nem importante nem irrelevante	Importante	Muito importante	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	3	1	3	12	5	24
	% Local de recolha de dados (mediateca)	12,5%	4,2%	12,5%	<b>50,0%</b>	20,8%	100,0%
	% Atividades de animação/formação	60,0%	33,3%	30,0%	41,4%	26,3%	36,4%
	% Total	4,5%	1,5%	4,5%	18,2%	7,6%	36,4%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	2	2	7	17	14	42
	% Local de recolha de dados (mediateca)	4,8%	4,8%	16,7%	<b>40,5%</b>	33,3%	100,0%
	% Atividades de animação/formação	40,0%	66,7%	70,0%	58,6%	73,7%	63,6%
	% Total	3,0%	3,0%	10,6%	25,8%	21,2%	63,6%
Total	N	5	3	10	29	19	66
	% Local de recolha de dados (mediateca)	7,6%	4,5%	15,2%	43,9%	28,8%	100,0%
	% Atividades de animação/formação	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	7,6%	4,5%	15,2%	43,9%	28,8%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Para os utilizadores de ambas as mediatecas, o acesso à coleção é importante ( $\chi^2_{(4)} = 2,538$ ,  $sig = 0,638$ ).

**Tabela 77 - Horário de funcionamento**

		Horário de funcionamento					Total
		Irrelevante	Pouco importante	Nem importante nem irrelevante	Importante	Muito importante	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	2	6	2	22	5	37
	% Local de recolha de dados (mediateca)	5,4%	16,2%	5,4%	<b>59,5%</b>	13,5%	100,0%
	% Horário de funcionamento	50,0%	54,5%	50,0%	57,9%	17,2%	43,0%
	% Total	2,3%	7,0%	2,3%	25,6%	5,8%	43,0%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	2	5	2	16	24	49
	% Local de recolha de dados (mediateca)	4,1%	10,2%	4,1%	32,7%	<b>49,0%</b>	100,0%
	% Horário de funcionamento	50,0%	45,5%	50,0%	42,1%	82,8%	57,0%
	% Total	2,3%	5,8%	2,3%	18,6%	27,9%	57,0%
Total	N	4	11	4	38	29	86
	% Local de recolha de dados (mediateca)	4,7%	12,8%	4,7%	44,2%	33,7%	100,0%
	% Horário de funcionamento	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	4,7%	12,8%	4,7%	44,2%	33,7%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Para os utilizadores da mediateca de São Tomé, o horário de funcionamento é importante, enquanto para os utilizadores da mediateca do Príncipe é muito importante ( $\chi^2_{(4)} = 12,047$ ,  $sig = 0,017$ ).

#### 1.2.4. Experiência na Mediateca

**Tabela 78 - Qual é o seu grau de satisfação quanto à localização**

		Qual é o seu grau de satisfação quanto à localização				Total
		Muito insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	1	5	22	14	42
	% Local de recolha de dados (mediateca)	2,4%	11,9%	<b>52,4%</b>	33,3%	100,0%
	% Qual é o seu grau de satisfação quanto à localização	50,0%	71,4%	46,8%	41,2%	46,7%
	% Total	1,1%	5,6%	24,4%	15,6%	46,7%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	1	2	25	20	48
	% Local de recolha de dados (mediateca)	2,1%	4,2%	<b>52,1%</b>	41,7%	100,0%
	% Qual é o seu grau de satisfação quanto à localização	50,0%	28,6%	53,2%	58,8%	53,3%
	% Total	1,1%	2,2%	27,8%	22,2%	53,3%
Total	N	2	7	47	34	90
	% Local de recolha de dados (mediateca)	2,2%	7,8%	52,2%	37,8%	100,0%
	% Qual é o seu grau de satisfação quanto à localização	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	2,2%	7,8%	52,2%	37,8%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Os utilizadores de ambas as mediatecas encontram-se satisfeitos quanto à localização ( $\chi^2_{(3)} = 2,146$ ,  $sig = 0,543$ ).

**Tabela 79 - Qual é o seu grau de satisfação quanto ao atendimento**

		Qual é o seu grau de satisfação quanto ao atendimento				Total
		Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	1	0	25	15	41
	% Local de recolha de dados (mediateca)	2,4%	0,0%	<b>61,0%</b>	36,6%	100,0%
	% Qual é o seu grau de satisfação quanto ao atendimento	100,0%	0,0%	55,6%	38,5%	46,6%
	% Total	1,1%	0,0%	28,4%	17,0%	46,6%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	0	3	20	24	47
	% Local de recolha de dados (mediateca)	0,0%	6,4%	42,6%	<b>51,1%</b>	100,0%
	% Qual é o seu grau de satisfação quanto ao atendimento	0,0%	100,0%	44,4%	61,5%	53,4%
	% Total	0,0%	3,4%	22,7%	27,3%	53,4%
Total	N	1	3	45	39	88
	% Local de recolha de dados (mediateca)	1,1%	3,4%	51,1%	44,3%	100,0%
	% Qual é o seu grau de satisfação quanto ao atendimento	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	1,1%	3,4%	51,1%	44,3%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Os utilizadores da mediateca de São Tomé encontram-se satisfeitos quanto ao atendimento, enquanto para os utilizadores da mediateca do Príncipe encontram-se muito satisfeitos ( $\chi^2_{(3)} = 6,252$ ,  $sig = 0,100$ ).



**Tabela 80 - Qual é o seu grau de satisfação quanto ao acervo**

		Qual é o seu grau de satisfação quanto ao acervo				Total
		Muito insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	0	1	29	7	37
	% Local de recolha de dados (mediateca)	0,0%	2,7%	<b>78,4%</b>	18,9%	100,0%
	% Qual é o seu grau de satisfação quanto ao acervo	0,0%	25,0%	52,7%	31,8%	44,6%
	% Total	0,0%	1,2%	34,9%	8,4%	44,6%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	2	3	26	15	46
	% Local de recolha de dados (mediateca)	4,3%	6,5%	<b>56,5%</b>	32,6%	100,0%
	% Qual é o seu grau de satisfação quanto ao acervo	100,0%	75,0%	47,3%	68,2%	55,4%
	% Total	2,4%	3,6%	31,3%	18,1%	55,4%
Total	N	2	4	55	22	83
	% Local de recolha de dados (mediateca)	2,4%	4,8%	66,3%	26,5%	100,0%
	% Qual é o seu grau de satisfação quanto ao acervo	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	2,4%	4,8%	66,3%	26,5%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Os utilizadores de ambas as mediatecas encontram-se satisfeitos quanto ao acervo, salientando-se o valor apresentado pela mediateca de São Tomé ( $\chi^2_{(3)} = 5,157$ ,  $\text{sig} = 0,161$ ).

**Tabela 81 - Qual é o seu grau de satisfação quanto ao equipamento informático**

		Qual é o seu grau de satisfação quanto ao equipamento informático					Total
		Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	0	0	1	19	20	40
	% Local de recolha de dados (mediateca)	0,0%	0,0%	2,5%	47,5%	<b>50,0%</b>	100,0%
	% Qual é o seu grau de satisfação quanto ao equipamento informático	0,0%	0,0%	50,0%	55,9%	40,8%	46,0%
	% Total	0,0%	0,0%	1,1%	21,8%	23,0%	46,0%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	1	1	1	15	29	47
	% Local de recolha de dados (mediateca)	2,1%	2,1%	2,1%	31,9%	<b>61,7%</b>	100,0%
	% Qual é o seu grau de satisfação quanto ao equipamento informático	100,0%	100,0%	50,0%	44,1%	59,2%	54,0%
	% Total	1,1%	1,1%	1,1%	17,2%	33,3%	54,0%
Total	N	1	1	2	34	49	87
	% Local de recolha de dados (mediateca)	1,1%	1,1%	2,3%	39,1%	56,3%	100,0%
	% Qual é o seu grau de satisfação quanto ao equipamento informático	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	1,1%	1,1%	2,3%	39,1%	56,3%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 22)*

Os utilizadores de ambas as mediatecas encontram-se muito satisfeitos quanto ao equipamento informático, salientando-se o valor apresentado pela mediateca do Príncipe ( $\chi^2_{(4)} = 3,584$ ,  $sig = 0,465$ ).

**Tabela 82 - Qual é o seu grau de satisfação na globalidade**

		Qual é o seu grau de satisfação na globalidade				Total
		Muito insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	
Mediateca da Ilha de S. Tomé	N	0	3	22	12	37
	% Local de recolha de dados (mediateca)	0,0%	8,1%	<b>59,5%</b>	32,4%	100,0%
	% Qual é o seu grau de satisfação na globalidade	0,0%	60,0%	62,9%	29,3%	45,1%
	% Total	0,0%	3,7%	26,8%	14,6%	45,1%
Mediateca de Ilha do Príncipe	N	1	2	13	29	45
	% Local de recolha de dados (mediateca)	2,2%	4,4%	28,9%	<b>64,4%</b>	100,0%
	% Qual é o seu grau de satisfação na globalidade	100,0%	40,0%	37,1%	70,7%	54,9%
	% Total	1,2%	2,4%	15,9%	35,4%	54,9%
Total	N	1	5	35	41	82
	% Local de recolha de dados (mediateca)	1,2%	6,1%	42,7%	50,0%	100,0%
	% Qual é o seu grau de satisfação na globalidade	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Total	1,2%	6,1%	42,7%	50,0%	100,0%

Fonte: *Statistical Package for the Social Sciences 2000* (SPSS)

Os utilizadores da mediateca de São Tomé encontram-se, no global, satisfeitos, enquanto que os utilizadores da mediateca do Príncipe encontram-se, no global, muito satisfeitos ( $\chi^2_{(3)} = 9,877$ ,  $sig = 0,020$ ).

#### 1.2.5. Sugestões dos utilizadores

No ponto 14 do questionário, é solicitada ao utilizador a indicação de 3 palavras que considere como aquelas que melhor caracterizam a mediateca que frequentam.

No ponto 15 do questionário, é colocado à disposição do utilizador um espaço de resposta "aberta" no qual se pretende obter opiniões que se os inquiridos considerem como relevantes para melhorar o serviço disponibilizado pela mediateca.

### 1.2.5.1. Palavras que caracterizam a Mediateca

As palavras apresentadas expressam as opiniões dos utilizadores, sendo referidas quer pelos utilizadores da mediateca de São Tomé quer pelos utilizadores do Príncipe.

São assinaladas (com sublinhado) as palavras que foram referidas, simultaneamente, pelos utilizadores das duas mediatecas, sendo excluídas as palavras que representem redundâncias de outras.

Procedemos à análise de conteúdo das palavras expressas pelos utilizadores, formando núcleos que englobam as palavras da mesma categoria: Ensino; Infraestruturas; Qualidade e Sensações.

**Tabela 83 - Categorias de palavras**

<b>Ensino</b>	<b>Infraestruturas</b>	<b>Qualidade</b>	<b>Sensações</b>
<u>Académica</u> ; Aconselhamento; <u>Aprendizagem</u> ; Apoio escolar; Biblioteca; <u>Conhecimento</u> ; Consulta; Cultural; <u>Desenvolvimento</u> ; Disciplina; Educação; <u>Estudar</u> ; Formação; <u>Informação</u> ; Instituição; <u>Intelectualidade</u> ; Internet; Investigação; <u>Organizado</u> ; <u>Pesquisa</u> ; <u>Saber</u> ; Tecnologia; Teoria.	Casa; Climatização; Edifício; Equipamento; Espaço.	<u>Excelente</u> ; Exigente; <u>Eficiência</u> ; Estruturado; Dinâmica; Inovador; Ótimo; Prática; Profissionalismo; <u>Qualidade</u> .	Acolhedora; Agradável; Ajuda; Amizade; Atendimento; Bom; Bonito; Carinho; Confortável; <u>Diversidade</u> ; Especial; Essencial; Estável; Experiência; Globalização; Horário; Imagem; <u>Importante</u> ; Incentivo; Inspirador; Interessante; Legal; Limpa; Mundo novo; Nacionalidade; Necessário; Oportunidade; Ousado; Pertinente; Precioso; Rapidez; <u>Satisfação</u> ; Trabalho; Tranquilo; Útil.

#### 1.2.5.2. Comentários e opiniões para melhoramento do serviço disponibilizado

Os comentários e as opiniões apresentados expressam a perceção dos utilizadores face aos aspetos menos positivos que detetam na mediateca e que consideram que deveriam ser corrigidos ou implementados.

São informações importantes para quem realiza a coordenação local, assim como para o elemento gestor representante da CGD, permitindo delinear intervenções de correção e de melhoria ou promover iniciativas de desenvolvimento de projetos.

#### Mediateca da ilha de São Tomé

Da análise das opiniões expressas nos inquéritos, registam-se comentários que são recorrentemente referidos pelos utilizadores como pontos que pretendem que sejam alterados de modo a melhorar o serviço disponibilizado.

Assim, os utilizadores realçam a necessidade de incrementar iniciativas para:

- Divulgar a mediateca junto da comunidade;
- Atualizar os exemplares bibliográficos;
- Adquirir manuais científicos;
- Realizar ações de animação com maior criatividade;
- Permitir a utilização de computadores pessoais no interior da Mediateca;
- Dilatar o período de tempo de utilização dos equipamentos informáticos;
- Aumentar a quantidade de computadores;
- Implementar o serviço de empréstimos de livros;
- Aumentar a quantidade de saídas de emergência;
- Aumentar a quantidade de recursos humanos
- Assegurar o normal funcionamento das infraestruturas elétricas evitando as interrupções.

Para além do acima exposto, verifica-se que existem duas sugestões que constam na quase totalidade dos questionários preenchidos, refletindo a preocupação dos utilizadores sobre o serviço percecionado e as iniciativas que poderiam melhorar a sua utilização:

- Aumentar o espaço da mediateca que se foi tornando diminuto face à quantidade crescente de utilizadores;
- Alterar o horário de funcionamento para o período noturno e ao fim de semana (nomeadamente ao sábado), de modo a se adequar aos horários, laborais e escolares, dos potenciais utilizadores.

### Mediateca da ilha do Príncipe

Alguns dos comentários dos utilizadores da mediateca do Príncipe são semelhantes aos manifestados pelos utilizadores de São Tomé, demonstrando, igualmente, a preocupação de propor medidas que permitam melhorar o serviço disponibilizado, apesar de se tratar de instalações inauguradas recentemente.

Assim, os utilizadores referem necessidades que são comuns, mas sugerem outras próprias das características do local que poderão, algumas delas, aumentar a comodidade durante a permanência na mediateca:

- Incrementar atividades que atraiam o público escolar;
- Publicar e realizar exposições de bibliografias de autores são-tomenses;
- Implementar o uso de cartão de leitor;
- Aumentar a quantidade de equipamentos informáticos, nomeadamente computadores;
- Dilatar o período de tempo de utilização dos equipamentos informáticos;
- Maior atualização de jornais e revistas;
- Atualizar a bibliografia disponibilizada;
- Implementar o serviço de empréstimos de livros;
- Aumentar a quantidade de recursos humanos;
- Disponibilizar um espaço de refeições ligeiras;

- Instalar um dispensador de água;
- Permitir o acesso à varanda.

Também nesta mediateca é sugerida a alteração do horário de funcionamento para o período noturno e fim-de-semana (nomeadamente o sábado), de modo a se adequar aos horários, laborais e escolares, dos potenciais utilizadores.

### 1.3. Análise e interpretação dos dados dos questionários aos Coordenadores das Mediatecas CGD de São Tomé e Príncipe

As respostas obtidas nos questionários de perguntas “abertas” aos coordenadores das duas mediatecas permitem enquadrar as respostas e as sugestões expressas pelos utilizadores, quando efetuado o preenchimento dos questionários.

Permitem aferir da perceção de cada coordenador, procurando compreender a relação entre essa perceção e as posições dos utilizadores sobre determinados assuntos, nomeadamente nas sugestões de melhoria dos serviços disponibilizados, quer em termos de infraestruturas quer no que se refere a questões logísticas ou de acervo bibliográfico.

Esta relação é importante pois são os coordenadores, no exercício das suas funções e no contacto com a realidade diária e local do público-alvo, quem providencia ações que visam manter e atrair utilizadores, assim como informar a coordenação-geral das necessidades manifestadas pelos utilizadores de forma a aproximar a comunidade à mediateca e adequar os serviços disponibilizados às necessidades de procura de informação, dinamizando a mediateca enquanto sistema de informação.

#### 1.3.1. Questionário ao Coordenador da Mediateca da ilha de São Tomé

O coordenador desta mediateca, cuja equipa técnica é constituída por dois elementos, refere que a quantidade de utilizadores diários varia entre 35 e 120 indivíduos, contextualizando-os em condições socioeconómicas que considera como sendo (...) *boas* e enquadrando-os numa faixa etária que varia entre os 16 e os 80 anos.

Tal como aferido quando da análise às respostas expressas nos questionários, o coordenador considera como motivos de acesso à mediateca os mesmos que apresentados pelos utilizadores, salientando como fatores positivos ser *o melhor centro onde pode-se encontrar bons livros de estudo, revistas, jornais e um ambiente acolhedor*.

Partilhando das opiniões centrais dos utilizadores sobre as melhorias a implementar para corresponder às necessidades de informação, é igualmente reconhecida a necessidade de alargar o horário de funcionamento, assim como a implementação do serviço de empréstimo domiciliário de livros e aumentar o espaço da mediateca que se vem tornando exíguo face à quantidade de utilizadores.

Enquanto elemento de ligação entre a comunidade e a mediateca, o coordenador considera como *muito boa* a imagem que os utilizadores possuem da mediateca influenciando positivamente a relação, pois apresenta-se como um polo de referência na comunidade surgindo como o local de busca de informação para obtenção de conhecimentos.

O responsável considera a mediateca como um elemento de apoio para as instituições de ensino, salientando a relação existente com o Ministério da Educação, com os órgãos diretivos dos estabelecimentos escolares e com os professores, visitantes assíduos da mediateca.

São propostas diversas iniciativas que se enquadram com as sugestões apresentadas pelos utilizadores e que correspondem aos dados obtidos nos questionários, nomeadamente no que se refere à dinamização da divulgação da mediateca e ao aumento do espaço disponível para os serviços. Propõe também outras iniciativas como seja colocar *on-line* o catálogo da mediateca, por forma a estar acessível a um maior número de utilizadores via Internet.

No que se refere à qualidade de serviço, o coordenador considera-a como muito boa e que serve de apoio na formação de quadros técnicos da função pública, de empresas privadas e de estudantes, cujo processo se inicia através da qualidade de atendimento proporcionado aos utilizadores, dos equipamentos informáticos e do acervo.

A experiência pessoal do coordenador é objeto de análise. O responsável reporta um sentimento de orgulho de pertencer a (...) *uma casa de saber* (...), reconhecendo a



possibilidade de desenvolvimento profissional em termos pessoais, mas também dos utilizadores.

### 1.3.2. Questionário ao Coordenador da Mediateca da ilha do Príncipe

Apesar de dirigido ao coordenador da mediateca, rececionámos dois questionários, que correspondem à totalidade da equipa técnica, que iremos processar paralelamente.

Segundos os dados referidos, a quantidade de utilizadores diários varia entre 50 e 140 indivíduos, contextualizando-os em condições socioeconómicas que consideram como sendo (...) *boas* e enquadrando-os numa faixa etária que varia entre os 12 e os 49 anos.

A equipa técnica considera como motivos de acesso à mediateca os mesmos que apresentados pelos utilizadores nos questionários (para se atualizarem, para realização de investigações, para adquirir informação, para estudo), apoiados pela diversificação da coleção e pelos equipamentos informáticos.

A equipa técnica é consonante com os utilizadores quando refere que é necessário adequar a oferta de serviços à procura manifestada, devendo ser providenciadas mais publicações, revistas e jornais, mas, também, adotar cartões de leitores, dotar o acervo de obras da bibliografia nacional e aumentar a quantidade de equipamentos informáticos.

As respostas apresentadas pela equipa demonstram que esta identifica os motivos, os objetivos, as necessidades e as preocupações dos utilizadores, reconhecendo como boa a imagem que a comunidade e os utilizadores percecionam da mediateca.

De salientar que é reconhecida a necessidade de ações de informação junto do público de faixas etárias mais avançadas, minimizando a ideia de que a mediateca é somente para jovens e para estudantes.

A relação da mediateca com os estabelecimentos escolares é considerada como *Muito boa* mas focada essencialmente ao nível do secundário, registando-se uma fraca adesão pelos indivíduos do ensino superior, situação refletida em ambos os questionários.

Procurando definir a importância da mediateca para a comunidade, os questionários referem a contribuição para a aquisição de conhecimento através do fomento da leitura e do acesso à cultura, para além de lhes possibilitar o contato com familiares e amigos que se encontram distantes.

Também são propostas sugestões com vista a melhorar a divulgação da imagem da mediateca junto da comunidade, como seja a realização de campanhas de sensibilização e de informação assim como ações nos estabelecimentos de ensino. São sugeridas atividades práticas com as faixas etárias mais novas, assim como uma interação mais vinculada dos pais quando os alunos estão a estudar na mediateca.

A qualidade de serviço é considerada como muito boa em resultado do profissionalismo demonstrado no atendimento, na orientação na pesquisa para os estudos e na manutenção cuidada do acervo, ações que se encontram apoiadas em fatores fundamentais como são os equipamentos informáticos, a bibliografia e as condições físicas do edifício, e apresentando-se com relevância no aproveitamento escolar dos alunos e nos aspetos relacionados com formação, quer na parte teórica quer em informação recolhida na Internet.

No que se refere à experiência pessoal é referido pela coordenadora que, como (...) *funcionária, estou muito orgulhosa em trabalhar aqui, e tenho tudo que necessito cá como estudante também*, exemplo da motivação que os técnicos apresentam e que influencia a disponibilidade para corresponder às necessidades dos utilizadores, permitindo-lhes, simultaneamente, desenvolver-se técnica e culturalmente com recurso à bibliografia disponibilizada.

Nas sugestões apresentadas pelos técnicos da mediateca, surge algo referido pelos utilizadores e que consiste na necessidade de existir um dispensador de água e na atualização dos computadores com a instalação de *hardware*.

#### 1.4. Análise da entrevista ao responsável pelas Mediatecas CGD

Através da entrevista realizada ao coordenador-geral, procurámos obter informações sobre o projeto Mediatecas CGD e o desenvolvimento da Rede, os motivos, o contexto, o enquadramento organizacional e a missão.

Foram abordados os pressupostos que definem a tomada de decisão para instalar uma Mediateca CGD em determinada área, quais os protocolos realizados para o efeito, quais os seus objetivos e qual o nível de participação da CGD na implementação de um projeto.

Também o modelo de gestão e o modo de controlo do cumprimento dos objetivos definidos aquando da implementação de um projeto, foram objeto de análise.

Por fim, foi solicitado um balanço das iniciativas que permitiram construir a Rede de Mediatecas CGD, particularizando as mediatecas de São Tomé e Príncipe.

Por considerarmos que as informações disponibilizadas ao longo deste trabalho se enquadram nas respostas expressas pela coordenadora-geral, não nos debruçamos sobre as mesmas e iremos analisar as que contribuem com informação ainda não referida e que entendemos como pertinente pois reportam-se aos balanços referentes à Rede de Mediatecas CGD e, mais concretamente, às mediatecas de São Tomé e Príncipe enquanto objetos deste estudo.

À pergunta "Qual o balanço da iniciativa Mediatecas CGD?" a coordenadora considera que as mesmas são (...) *um testemunho notável da responsabilidade social assumida por todo o Grupo Caixa em relação às Comunidades onde se inserem os nossos bancos. Promovem e projetam de uma forma inequívoca a imagem dos Bancos que são nossos parceiros locais e assumem um papel de complementaridade face aos serviços prestados por estruturas do género (bibliotecas municipais ou de outras instituições) existentes nos países onde são instaladas.*

A importância desta Rede e a adesão do público-alvo é, segundo opinião e informação da coordenadora-geral, demonstrada pelo milhão e novecentos mil utilizadores que acederam, desde o início do projeto, às diversas mediatecas, dos quais cerca de 134 mil se reportam ao ano 2015.

A questão "Qual o balanço da instalação das Mediatecas CGD na ilha de São Tomé e na ilha do Príncipe?" procurava enquadrar os dados recolhidos nos questionários dos utilizadores, mas também nos que foram apresentados pelos coordenadores locais.

A entrevistada inicia a resposta com a apresentação de números demonstrativos da crescente importância atribuída pelos utilizadores, situação que acompanha um desenvolvimento do contexto escolar e académico, pois conforme refere *esta evolução alargou substancialmente o leque de públicos-alvo* das mediatecas, apresentando desafios para os conquistar e manter, procurando corresponder às necessidades dessa procura crescente e mais especializada, pois o alargamento da escolaridade obrigatória e o surgimento de novos cursos e institutos de ensino superior implicaram um aumento dos utilizadores.

O aumento da procura por parte da população pré-universitária e universitária, associado ao diminuto espaço das atuais instalações da mediateca de São Tomé, é, nas palavras da coordenadora-geral, *o que nos leva neste momento a equacionar a mudança de instalações da Mediateca. (...) Este não é um projeto estático e como tal teremos de lhe dar continuidade e dar dinamismo fazendo-o crescer, dando-lhe a inovação necessária e um desenvolvimento contínuo*, encontrando-se atualmente a preparar um projeto de negociação para obtenção de um novo espaço, em colaboração com o parceiro BISTP.

Este projeto em vias de desenvolvimento, e a adesão da comunidade do Príncipe, que é, segundo a entrevistada, manifestada no *ouvir o agradecimento dos professores das escolas do Príncipe por lhe termos proporcionado um espaço diferente onde podem dar algumas aulas, nomeadamente os das TIC que só davam aulas teóricas porque as escolas não têm computadores (...)*, são indicadores de um balanço muito positivo e que, para manter resultados similares, assenta num dinamismo contínuo e num profissionalismo das equipas técnicas que se aplicam nos locais para corresponder às solicitações e necessidades dos utilizadores e da comunidade onde se insere.

A coordenadora-geral termina a entrevista com uma frase que consideramos que espelha e engloba o espírito que preside ao projeto Rede Mediatecas CGD e que, em simultâneo, reflete os dados dos questionários e as perceções, e as expectativas manifestadas pelos utilizadores: *Saber que podemos mostrar aos alunos que estudar não tem de ser chato e aborrecido e que afinal existe um espaço onde podem evoluir enquanto alunos, enquanto seres humanos e poderem assim ambicionar ter um futuro mais promissor.*

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo, intitulado **Mediatecas da Caixa Geral de Depósitos - Estudo de Caso de São Tomé e Príncipe: 2004 - 2016**, tem como objetivo avaliar o valor percebido pelos utilizadores das duas Mediatecas CGD instaladas nas ilhas de São Tomé e do Príncipe, enquanto sistemas de informação direcionados para o desenvolvimento cultural das populações das duas ilhas, procurando relacionar a mediateca com a comunidade e valorizando o seu papel enquanto promotoras do acesso à informação e dinamizadoras do conhecimento nas diversas componentes que permitem a formação do indivíduo, quer académica quer profissional, e, também, numa vertente lúdica.

As atuais sociedades, independentemente do seu estágio de desenvolvimento, consideram a educação e a formação como pilares fundamentais da evolução do conhecimento do indivíduo e da comunidade.

Estes direitos são veiculados através de diretrizes de reconhecimento internacional, apresentando-se como instrumentos de definição das medidas que visam a redução de desigualdades sociais e, conseqüentemente, de incremento do desenvolvimento.

Neste âmbito, nas duas últimas décadas, a CGD tem desenvolvido iniciativas que procuram a instalação de várias mediatecas em diversos países lusófonos inseridas numa estrutura organizacional de Sistema de Informação, sendo que, do ponto de vista organizacional e conforme considera Gonçalves, esta *organização precisa de se adaptar às mudanças no ambiente e, com isso, as mudanças na cultura organizacional são, por vezes, inevitáveis* (2014, p. 465), procurando deste modo adequar-se à realidade específica de cada área geográfica de implantação e da respetiva comunidade.

Estas duas mediatecas, à semelhança de outros polos que constituem a Rede Mediatecas CGD, caracterizam-se por abranger as áreas informacional, educacional e cultural, correspondendo aos objetivos definidos e fomentando o relacionamento do utilizador com os diversos suportes de informação (...) *quando o papel impresso não é já o único suporte de informação, quando o acesso à informação se pode fazer de formas tão diversas que o próprio conceito de biblioteca é posto em causa e ganha terreno a ideia da biblioteca virtual* (Calixto, 1996, p. 11).

Também se encontra prevista a realização de atividades culturais, condicionadas pelos meios físicos e logísticos disponibilizados em cada mediateca e pelo contato com os técnicos de apoio.

As Mediatecas CGD, enquanto sistemas de informação inovadores destinados à formação do indivíduo, inserem-se num contexto normativo que se encontra expresso na Declaração Universal dos Direitos do Homem, assim como no Manifesto da Unesco (nomeadamente no que concerne ao acesso à Internet) e, também, em diretrizes propostas pela International Federation Library Associations and Institutions (IFLA).

A Rede de Mediatecas CGD resulta da iniciativa da CGD, enquanto instituição dinamizadora de políticas de cooperação portuguesa, e da realização de protocolos de cooperação com entidades atuantes nos países lusófonos, correspondendo ao proposto nos programas da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas e da Rede das Bibliotecas Escolares, pois *a criação de uma rede de bibliotecas poderá constituir uma das medidas da política educativa e que cada biblioteca deverá ser entendida como um centro de recursos multimédia de livre acesso, destinado à consulta e à produção em diferentes suportes. Deverá também tornar-se um centro de iniciativas, inseridas na vida pedagógica da escola e aberto à comunidade local* (Andrade, 2014, p. 24).

Paralelamente, procura corresponder aos objetivos específicos definidos pelas Nações Unidas no programa *Objectivos de Desenvolvimento do Milénio 2000* (ODM), nomeadamente no *Objectivos 8* (ODM8).

Por considerar que as áreas da educação e da formação ocupam um lugar de relevância nos direitos humanos, surgindo como um instrumento fundamental e dos mais eficazes nas políticas de redução da pobreza e das desigualdades sociais e, consequentemente do desenvolvimento do individual e do coletivo, as mesmas têm sido, nas duas últimas décadas, objeto de intervenção da CGD através da instalação de diversas mediatecas em países lusófonos e, também, implementando e desenvolvendo estratégias e medidas que visam a otimização dos recursos disponíveis e aumento do número de utilizadores.

A perceção dessa relevância encontra-se expressa no reconhecimento da mais-valia representada pelas mediatecas enquanto sistemas de informação, situadas em zonas geográficas com poucas ofertas culturais e educativas e que proporcionam aos utilizadores o acesso a meios de informação e a áreas de conhecimento habitualmente inacessíveis, disponibilizando acervo em variadas áreas temáticas: Ciência; Cultura e

Informação Geral; Direito; Economia; Finanças e Sistema Financeiro; Gestão; Informação técnica especializada; Informação, Organização e Informática; Literatura; e Obras de Referência.

Paralelamente, e de acordo com os condicionalismos físicos e logísticos resultantes das características de cada Mediateca CGD, são desenvolvidas atividades de cariz educativo e cultural, funcionando como elemento de complementaridade aos serviços disponibilizados por outras entidades em cada espaço de implantação.

Poder-se-á concluir que as mediatecas apresentam uma lógica funcional inovadora *por constituírem um espaço de livre acesso, onde convivem o estudo, o lazer, a responsabilidade e a autonomia* (Canário, 1994, p. 23-24).

Este estudo desenvolve-se com recurso ao método "estudo de caso", tendo, para o efeito, sido obtidos e analisado os dados resultantes da aplicação de diversos instrumentos, questionários ("fechados" distribuídos aos utilizadores e "abertos" direcionados aos responsáveis das mediatecas de São Tomé e Príncipe), e uma entrevista realizada à coordenadora-geral da Rede de Mediatecas CGD.

Em complemento, realizou-se pesquisa documental para recuperação de informação resultantes de atos de gestão e de tomadas de decisão, assim como da troca de correspondência entre as várias instituições intervenientes nos processos, e de documentos técnicos referentes à construção dos espaços e da implementação das diversas infraestruturas. Foi, também, consultada diversa legislação nacional e são-tomense, bem como diretrizes internacionais na área das mediatecas.

Os instrumentos foram construídos de forma a responder às questões nas quais assenta o estudo e que surgem como indicadores da perceção da importância que os utilizadores possuem das mediatecas, e que resulta na formação de uma imagem que é influenciada pelas objetividades do objeto assim como pela subjetividade daquele que as está percecionando.

Mas porque as mediatecas tendem a assumir uma função social junto das comunidades onde se inserem pretendendo atrair essa comunidade para as suas atribuições, atividades e objetivos e, conforme refere Marques (2012, p. 346-347) citando Gronroos, *a imagem pretende integrar todo o tipo de associações que os clientes fazem com a organização, independentemente de alguma vez terem tido uma experiência em concreto, isto é, a*

*maneira pela qual o mercado vê a empresa, refletindo o prestígio externo da organização, a sua reputação social*, os instrumentos procuram, também, aferir a relação das mediatecas com a comunidade.

O envolvimento das populações é mais evidente quando se trata da comunidade escolar, pois as mediatecas tornam-se locais privilegiados de estudo e de realização de trabalhos individuais ou de grupo, confirmando os objetivos que presidiram à tomada de iniciativa dos projetos dado os mesmos pretenderem ser uma forma de dinamizar e apoiar a formação escolar, ajudando a reduzir as desigualdades éticas e socioeconómicas, promovendo a coesão social e o acesso à educação, contribuindo para o desenvolvimento do indivíduo e, por conseguinte, para o progresso coletivo.

Os questionários foram distribuídos aos utilizadores entre os dias 9 e 22 de maio de 2016, tendo sido rececionados 94 questionários, total ou parcialmente preenchidos, sendo 44 da mediateca da ilha de São Tomé e 50 da mediateca da ilha do Príncipe.

Da análise dos dados obtidos, com recurso ao programa informático *Statistical Package for the Social Sciences* - SPSS (versão 22), verifica-se que os utilizadores, maioritariamente:

- Situam-se na faixa etária entre os 14 e os 25 anos (76,7%), com drástica diminuição de utilizadores à medida que a faixa etária vai subindo, o que poderá significar ausência de hábitos de literacia, possivelmente resultantes de uma percentagem elevada de analfabetismo das pessoas mais idosas, em sintonia com o relatório *Características Educacionais da População*, no qual é referido que as percentagens de alfabetismo diminuem à medida que aumentam as idades;
- Pertencem ao género masculino (73,4%), o que reflete a disparidade da alfabetização do género pois, ainda segundo o mesmo relatório, *as mulheres apresentam uma percentagem de alfabetização inferior à dos homens em todos os grupos etários, com diferenças muito acentuadas a partir dos 50 anos*;
- São maioritariamente estudantes (71,3%) e apresentam como grau de escolaridade o ensino secundário (61,7%) e a licenciatura (19,1%), sendo o grupo profissional seguinte mais representado o de técnico/profissional de nível intermédio (10,6%) no qual se situam os professores, podendo significar que este público-alvo, pelas suas características, valoriza a mediateca como fonte de conhecimento e sistema de informação;



- Tomaram conhecimento da existência da mediateca, maioritariamente, através de informação oral (66%);
- Frequentam a mediateca diariamente (46,8%);
- Acedem aos serviços para ações de estudo (72,3%) com consulta de bibliografia (84,11%) e de utilização assídua da Internet (63,8%);
- Apresentam fraca utilização de determinados serviços disponibilizados como sejam a leitura de jornais e revistas (11,7%), certamente pela desatualização dos periódicos devido à complexa logística de transporte entre Lisboa e as mediatecas. Também o acesso às bases de dados (20,2%), a pesquisa no catálogo da mediateca (9,6%), bem como a utilização dos meios audiovisuais (3,2%) são pouco utilizados podendo estas situações advir da falta de competências dos utilizadores ou do desconhecimento das potencialidades destas ferramentas;
- Participam muito pouco nas atividades de animação/formação (12,8%), demonstrando um acentuado afastamento por parte da comunidade (quer por falta de realização de iniciativas quer por as realizadas não se coadunarem com as características da comunidade, sendo necessário repensar as temáticas a apresentar);
- Consideram que a divulgação da mediateca tem sido a adequada (82%), alcançando a comunidade;
- Transmitem uma opinião favorável da comunidade relativamente à implantação da mediateca no seu seio (76,6%), que se reflete numa imagem positiva dessa comunidade (84%);
- Apresentam uma perceção muito favorável sobre o papel das mediatecas enquanto polo cultural (69,1%) e da sua interligação com os estabelecimentos escolares (86,2%);
- Possuem uma perceção da qualidade total do serviço prestado bastante elevada (85,2%);
- Consideram como elementos essenciais para a perceção da qualidade do serviço prestado a coleção (60,7%), as condições físicas (edifício - 75,5%; distribuição dos espaços - 73,4%), os fatores logísticos (equipamentos informáticos - 86,2%; mobiliário - 78,7%, horário de funcionamento - 71,3%), assim como os pormenores ambientais (ar condicionado e iluminação - 87,2%);

- Atribuem ao técnicos de apoio um papel essencial na definição da qualidade do serviço prestado valorizando o atendimento (89,4%), a competência técnica (90,5%), a disponibilidade para apoio no acesso aos serviços (84%), e a utilização das novas tecnologias (85,1%) e, também, o encaminhamento para a coleção (59,6%);
- Na relação pessoal com a mediateca, apresentam um elevado grau de satisfação quando inquiridos sobre determinados fatores como seja a localização da mediateca (86,2%), o atendimento (89,4%), o acervo (81,9%), o equipamento informático (88,3%), valores que se enquadram nos que foram obtidos em diversos fatores que os utilizadores consideravam como essenciais para a qualidade de serviço prestado;
- Apresentam um grau de satisfação global muito elevado (80,8%), considerando que os serviços disponibilizados pela mediateca excederam as suas expectativas (69,1%), enquanto uma percentagem residual percecionou abaixo do que expectava (1,1%);
- Percecionam a mediateca como possuindo um papel muito importante na sua atividade profissional/académica (72,3%), sendo de referir que não foi obtida nenhuma resposta que considerasse como irrelevante ou de pouca importância;
- Consideram que a mediateca tem bastante influência na vida da comunidade (90,4%). No entanto, estas respostas só refletem a perceção dos utilizadores da mediateca, não tendo sido inquiridos os restantes indivíduos da comunidade que a não frequentam.

Na fase final do preenchimento do questionário, foi solicitado a cada respondente a apresentação de comentários ou opiniões que considerasse pertinente para melhorar o serviço disponibilizado.

As sugestões apresentadas são muito semelhantes em ambas as mediatecas, incidindo na dinamização de atividades que atraiam a comunidade para a mediateca, na atualização da bibliografia, no aumento da quantidade de equipamentos informáticos disponíveis, na implementação do serviço de empréstimo de livros, no aumento da quantidade de técnicos de apoio, no dilatar do período de funcionamento dos espaços para o fim-de-semana, nomeadamente ao sábado.

No entanto, e porque o edifício onde se situa a mediateca da ilha de São Tomé se caracteriza por ser um espaço diminuto face ao número de utilizadores (média diária que se cifra em 120 indivíduos), pois encontra-se localizado nas instalações de um antigo cinema adaptadas para o efeito, apresentando condições de habitabilidade condicionadas (como por exemplo, instabilidade no fornecimento de energia elétrica), os inquiridos solicitam a ampliação dos espaços e, conseqüentemente, dos serviços.

Tanto quanto foi possível obter junto da coordenadora-geral das mediatecas CGD, encontra-se em curso um estudo que tem por objetivo a transferência desta mediateca para outras instalações mais adequadas ao fim pretendido.

Os questionários preenchidos pelas coordenações locais, elementos fundamentais pois, no exercício das suas funções e no contacto diário com os utilizadores, deverão propor medidas e iniciativas que visem atrair utilizadores e fidelizar os existentes, permittem-nos aferir que as respostas se coadunam com o grau de satisfação dos inquiridos, debruçando-se sobre os mesmos problemas e pretensões, nomeadamente no que respeita ao alargamento do horário de funcionamento para melhor se adaptar aos horários escolares e laborais.

Ambas as coordenações consideram como muito boas as relações desenvolvidas com os estabelecimentos de ensino de cada uma das áreas geográficas, salientando a necessidade de realização de ações de divulgação e informação que atraiam os indivíduos de faixas etárias mais avançadas.

Diversos foram os condicionalismos surgidos durante a realização deste estudo pois, conforme já referido, segundo Marques (2012, p. 176) *a definição da qualidade varia de acordo com as pessoas, os grupos sociais, os sectores de atividade, os momentos e as épocas, depende muito das definições sociais.*

No contexto das mediatecas de São Tomé e Príncipe, a perceção do valor das mediatecas é fortemente influenciada por diversos condicionalismos que se refletem nas respostas aos questionários.

As mesmas foram obtidas junto de um público-alvo maioritariamente estudante, inserido numa população onde a percentagem de analfabetismo das faixas etárias mais envelhecidas é significativamente alta (68% entre os 45 e os 64 anos), encontrando-se situado geograficamente onde as opções de polos com características similares às disponibilizadas pelas Mediatecas CGD são diminutas.

Apesar, e conforme considera Quivy et al. (2005, p. 186-205), o método de recolha apresentar-se como um dispositivo específico de recolha ou de análise das informações, podendo recorrer ao inquérito por questionário, à entrevista, à observação direta e à análise documental, por motivos logísticos não foi possível efetuar uma observação direta nem realizar entrevistas às coordenações locais.

Por razões semelhantes, não foram contactados os indivíduos que constituem a comunidade e que não frequentam as mediatecas, não tendo sido possível conhecer e compreender os motivos pelos quais esse público não se apresenta como utilizador.

Em resultado da análise aos questionários, poder-se-á concluir que as Mediatecas CGD são-tomenses cumprem as três facetas fundamentais definidas como áreas de intervenção da Rede: a informacional, a educacional e a cultural, suportadas na relação do utilizador com os suportes de informação, com o acervo e com as atividades culturais, mas também na aproximação da mediatecas com os estabelecimentos de ensino, adequando-se às necessidades específicas do utilizador e da comunidade.

Na sua relação com a comunidade, cada Mediateca CGD assume uma função social e procura atrair essa comunidade para as suas atribuições, atividades e objetivos, dos quais sobressai o papel da mediateca enquanto sistema de informação ao valorizar a importância atribuída às diversas áreas do saber através da recuperação de informação obtida pelas tecnologias de informação e comunicação, do acervo documental e do reajustamento dos níveis de escolaridade às necessidades atuais de cada comunidade.

Neste contexto, e se considerarmos que *as mediatecas têm (...) uma lógica funcional diferente da lógica do espaço tradicional, por constituírem um espaço de livre acesso, onde convivem o estudo, o lazer, a responsabilidade e a autonomia* (Canário, 1994, p. 23-24), verifica-se que as mediatecas são-tomenses atribuem funcionalidades aos espaços de acordo com as necessidades e os condicionalismos físicos e logísticos possibilitando formas de pesquisa alternativas, definindo estratégias e prioridades dos recursos existentes, organizando-se em função do enquadramento escolar e social, promovendo, deste modo, a interligação dos centros educativos com a comunidade.

As mediatecas são-tomenses cumprem a missão definida para a Rede de Mediatecas CGD pois apresentam-se como um interface entre os sistemas de difusão e receção de informação, utilizando meios alternativos de suportes, acessível ao público em geral,

procurando disponibilizar formas de apoio à formação do indivíduo, privilegiando textos em língua portuguesa e incluindo obras de referência como Enciclopédias, Dicionários, Códigos, Manuais e Tratados.

Em termos de cumprimento de objetivos, as mediatecas em estudo procuram corresponder às necessidades de informação técnica e profissional dos seus utilizadores, assegurando o acesso à informação em áreas temáticas sensíveis e com desenvolvimento constante, permitindo, em simultâneo, o contacto com as tecnologias de informação avançadas.

A este público-alvo de faceta técnico/profissional, encontra-se, com maior prevalência a valência pedagógica com a utilização dos espaços pelas comunidades escolares, nomeadamente estudantes do ensino secundário e universitário, os quais lhes é disponibilizado o acesso à informação e documentação local mas, também, a bases de dados internacionais.

A conclusão imediata que é possível apresentar face aos elementos obtidos, indica-nos que os utilizadores possuem uma perceção muito elevada no que se refere à importância do papel da mediateca na vida da comunidade e da formação profissional/académica individual, considerando-a como instituição de referência para a obtenção de informação.

No entanto, face aos dados recolhidos, algumas sugestões se apresentam, no nosso ponto de vista, como passíveis de serem implementadas com vista à melhoria dos serviços disponibilizados.

As características sociais das comunidades de São Tomé e Príncipe, como sejam a idade e a escolarização, refletem-se na tipologia de utilização. Talvez resultante de um historial cultural que condicionou o acesso ao ensino até à introdução da Lei de Bases do Sistema Educativo n.º 2/2003, os dados obtidos permitem-nos verificar que se regista um défice de utilizadores do género feminino (22,3% em comparação com 73,4% dos homens) e de indivíduos com idade entre os 26 e 30 anos (6,5%), mais notoriamente depois dos 30 anos (2,2%) acentuando-se a partir dos 40 anos (1,1%).

Serão duas vertentes do público-alvo que requerem uma atenção particular por parte das coordenadoras locais e do centro de decisão das Mediatecas CGD, de modo a inverter os resultados aferidos dos dados e cativar essas franjas da população, apresentando-se a

mediateca como uma forma de suprir necessidades de informação que, de outro modo, a comunidade não tem acesso.

Consideramos que as mediatecas terão de desenvolver ações que atraiam as mulheres para os serviços, adequando as atividades às características da mulher são-tomense, quer em termos pedagógicos mas, também, lúdicos.

Também a inter-relação das mediatecas com os estabelecimentos de ensino existentes na área de instalação, independentemente do grau de ensino, deverá constituir motivo para a realização de iniciativas a desenvolver num período próximo, procurando envolver alunos, professores e órgãos diretivos não só em atividades de cariz académico mas, também, promovendo ações conjuntas que se destinem a atrair a comunidade à mediateca, realizando eventos que sejam do interesse dessa população.

Paralelamente, as mediatecas deverão procurar implementar uma política de literacia que permita atrair novos utilizadores de faixas etárias mais avançadas, implementando medidas que fidelizem esses utilizadores ao longo da vida numa ação educativa contínua que promova o prazer pela leitura, quer através do desenvolvimento de iniciativas locais quer pela implementação do serviço de empréstimo domiciliário de livros.

Para o efeito, apresenta-se como necessário consultar a comunidade a fim de avaliar as necessidades sociais e as preferências individuais, desmistificando a ideia de que as mediatecas se destinam somente à população estudantil e aos mais jovens, indivíduos mais predisposto à utilização dos meios de comunicação e equipamentos informáticos, e dinamizando a utilização destas ferramentas enquanto componentes de um sistema de informação que se apresente útil ao desenvolvimento da comunidade.

Deverão, também, ser tidas em consideração as sugestões apresentadas pelos utilizadores durante o preenchimento dos questionários, pois, conforme referem Silva e Ribeiro (2009, p. 33), importa a identificação, a aquisição, a organização, o armazenamento, a utilização dos serviços e a disponibilização de produtos, procurando adequar o funcionamento da mediateca em função das características e expectativas dos utilizadores.

Conforme referido ao longo do trabalho, este estudo debruça-se sobre duas mediatecas que se inserem na Rede de Mediatecas CGD constituída por outros polos que

apresentam, entre si, similaridades de objetivos, de procedimentos e de funcionamento (nomeadamente quando se tratam de mediatecas instaladas no mesmo país). Neste contexto, entendemos que o tema não se esgota neste trabalho e outros estudos poderão ser realizados, suportados pelo enquadramento teórico/concetual apresentado (adaptado à realidade de cada caso), com aplicação das metodologias e instrumentos definidos no estudo empírico.

Considerando o período de existência dos diversos polos (maioritariamente com mais de 10 anos), importa avaliar o desempenho de cada mediateca no seu contexto geográfico, assentando não somente nos relatórios disponibilizados pelas coordenações locais mas aferindo a perceção dos utilizadores relativamente à importância atribuída por estes à mediateca, quer no âmbito da comunidade quer em termos individuais.

Assim, e apesar de se tratarem de realidades socioeconómicas, políticas e culturais distintas, sugerimos a realização de futuros estudos em cada uma das mediatecas, procurando estabelecer relações entre mediatecas que funcionam no mesmo país (Moçambique - Maputo, Beira e Nampula; Cabo Verde - Praia, Mindelo e Espargos) mas analisando, também, a singular (Timor - Díli), de modo a obter um estudo do conjunto das Mediatecas CGD.

Da análise dos dados obtidos deverá ser possível otimizar o funcionamento das mediatecas, individual e coletivamente, incidindo nos pormenores que, muitas vezes, se tornam, para os utilizadores, motivo de aproximação e respetiva fidelização ou, pelo contrário, de afastamento e abandono: política de aquisições de livros e periódicos para atualização das bibliografias assim como de modernização de equipamentos informáticos; ações de divulgação e promoção dos serviços disponibilizados; qualidade das infraestruturas; implementação de novos serviços destinados a públicos-alvo específicos, nomeadamente invisuais, e faixas etárias infantil e juvenil (fomentando o gosto pela leitura e o proporcionando o contacto com meios de informação inovadores), séniores (num programa de formação contínua ao longo da vida) e mulheres (vertente da população tradicionalmente mais afastada da formação escolar).

Uma vertente fundamental a introduzir nesses eventuais trabalhos, adaptando metodologias e instrumentos para o efeito, deverá procurar conhecer, analisar e intervir sobre os motivos que mantêm uma parte, mais ou menos significativa, da comunidade afastada da mediateca, adequando a oferta dos serviços à procura específica das populações.

Tendo em consideração que se trata de polos que se pretendem de características pedagógicas e culturais e com um forte vínculo de formação académica, científica e pessoal que se deve prolongar temporalmente na comunidade onde se insere, consideramos como fundamental a realização de estudos que permitam atualizar os serviços às expectativas e necessidades dos utilizadores.



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AFONSO, Belarmino Augusto (1976) - As bibliotecas secundárias e as exigências metodológicas actuais. **Actas [do] V Encontro dos Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas Portugueses, Braga, 6-9 Outubro 1976**. Braga. D.L. 371214-I-78 PT.

AFONSO, Maria Manuela (Coord.); MAGALHÃES, Maria João; RIBEIRO, Mário (2011) – **Avaliação do programa indicativo de cooperação Portugal – São Tomé e Príncipe (2008-2011)**. [Em linha], [Consult. 20Jun2016]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.oecd.org/derec/portugal/49817353.pdf>>.

ALMEIDA, Arlete Gomes Simões Amaral (1976) - A biblioteca universitária e o utilizador. **Actas [do] V Encontro dos Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas Portugueses, Braga, 6-9 Outubro 1976**. Braga. D.L. 371214-I-78 PT.

ALMEIDA, João Ferreira de; PINTO, José Madureira (1976) – **A investigação nas Ciências Sociais**. Lisboa : Presença. ISBN: 9789722312318.

ALMEIDA, Leandro S.; Freire, Teresa (2008) – **Metodologia da Investigação em Psicologia e Educação**. 5ª ed., Braga : Psiquilíbrios Edições. ISBN 978-972-97388-5-2.

AMADOR, Maria de Deus Belfo Pereira (2010) - **Importância da referência Online nas bibliotecas de ensino superior: o projecto de criação do portal Arquitectura do Saber da Mediateca da Universidade Lusíada de Lisboa** [Em linha]. Relatório de Estágio de Mestrado em Ciências da Informação e da Documentação, Universidade Nova de Lisboa, Lisboa. [Em linha], [Consult. 24Nov.2015]. Disponível em WWW:<URL:[http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/8774/1/ulfl137920\\_tm.pdf](http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/8774/1/ulfl137920_tm.pdf)>.

ANDRADE, Carla Maria Gomes de (2014) - **Práticas de promoção da leitura na biblioteca escolar: o caso do agrupamento de escolas de Atouguia da Baleia (2006-2012)**. Dissertação de Mestrado em Ciências da Documentação e Informação, Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, Lisboa. [Em linha] [Consult. 23Nov.2015]. Disponível em WWW:<URL:<http://repositorio.ul.pt/handle/10451/20531>>.

BARTON, A.H.; LAZASFELD, P.F. (1995) – Some functions qualitative analysis in Social Resarech. In **Frankfurter Beitrage zur Soziologie**. I. Frankfurt A.M. : Europaische Verlagsnstalt.

CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS - GABINETE DE PATRIMÓNIO HISTÓRICO (1994 – 2015) - **Documentação interna**. Lisboa.

CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS - GABINETE DE PATRIMÓNIO HISTÓRICO (1992) - **Projecto de Biblioteca a instalar na nova sede**. Gabinete de Estudos Económicos, Cooperação e Informação, Lisboa.

CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS - GABINETE DE PATRIMÓNIO HISTÓRICO (2001) - **Relatório de atividades 2001**. Gabinete de Estudos Económicos, Cooperação e Informação, Lisboa.

CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS - GABINETE DE PATRIMÓNIO HISTÓRICO (2014) - **Rede de Mediatecas do Espaço Lusófono**. Lisboa.

CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS - GABINETE DE PATRIMÓNIO HISTÓRICO (1992) – **Projecto Biblioteca/Mediateca**. Memorando de 30 de abril, Lisboa.

CALIXTO, José António (1996) - **A biblioteca escolar e a sociedade da informação**. Lisboa : Caminho. ISBN 972-21-1047-0.

CANÁRIO, Rui (1994) - Mediatecas escolares: O desenvolvimento de uma inovação no quadro de uma reforma. **Educação, Sociedade & Culturas** [Em linha]. N.º 2, Porto. [Consult. 22Nov.2015]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.fpce.up.pt/ciie/revistaesc/ESC2/2-5-canario.pdf>>. ISSN: 0872-7643.

CANÁRIO, Rui; BARROSO, Cristina; OLIVEIRA, Fernando; PESSOA, Ana Maria (1994) - **Mediatecas escolares: Génese e desenvolvimento de uma inovação**. Lisboa : Instituto de Inovação Educacional. ISBN 972-9380-31-7.

CARVALHO, Alda de Caetano (Presid.) (2012) - **Estatísticas da CPLP 2012**. Lisboa : Instituto Nacional de Estatística. ISBN 978-989-25-0110-9.

CHAMBEL, Maria José; CURRAL, Luís (2008) - **Psicologia organizacional. Da estrutura à cultura**. Livros Horizonte, Lisboa, 2008.

CHARLES, C.M. (1998) – **Introduction to Educational Research**. 3rd.<sup>a</sup> ed., New York : Longman. [Em linha]. [Consult. 30Jun.2016]. Disponível em WWW:<URL:<https://uk.sagepub.com/en-gb/eur/node/55129/download-pdf>>.

CHOO, Chun Wei (2003) – **Gestão de informação para a organização inteligente: a arte de explorar o meio ambiente**. Lisboa : Editorial Caminho. ISBN: 9789722115063.

COUTINHO, Clara Pereira (2011) – **Metodologia de investigação em Ciências Sociais e Humanas: teoria e prática**. Coimbra : Almedina. ISBN 978-40-4487-3.

CRISTÓVÃO, Fernando (Dir. e Coord.); AMORIM, Maria Adelina; MARQUES, Lúcia Garcia; MOITA, Susana Brites (2007) – **Dicionário Temático da Lusofonia**. Lisboa : Texto Editores. 2.<sup>a</sup> Edição. ISBN 978-972-47-3507-8.

CRISTÓVÃO, Fernando (Dir. e Coord.); AMORIM, Maria Adelina; MARQUES, Lúcia Garcia; MOITA, Susana Brites (2007) – **Dicionário Temático da Lusofonia**. Lisboa : Texto Editores. 2.<sup>a</sup> Edição. ISBN 978-972-47-3507-8.

DIÁRIO DA REPÚBLICA, I.<sup>a</sup> Série, N.º 206, de 23 de outubro de 2009.

DIÁRIO DA REPÚBLICA, I.<sup>a</sup> Série, N.º 237, de 14 de outubro de 1986.

DOMINGUES, Ivo (2001) - A qualidade como ponto de encontro disciplinar. *Cadernos do Noroeste: Série Sociologia. Sociedade e Cultura* 3. Braga : Instituto de Ciências Sociais da Universidade do Minho. ISSN 0870-9874. Vul. 16, n.º 1-2, p. 150.

DOMINGOS, Manuela D. (1994) - A primeira biblioteca pública portuguesa, 1775-1795: planos, projectos e primeiros fundos. **Cadernos de Biblioteconomia, Arquivística e Documentação**. N.º 1. Lisboa : Associação Portuguesa de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas. ISSN 0007-9421.

**Educação – São Tomé e Príncipe**. [Em linha], [Consult. 14Jun.2016]. Disponível em WWW:<URL:[http://www.africanus.eu/ceaup/uploads/PAG66\\_03.pdf](http://www.africanus.eu/ceaup/uploads/PAG66_03.pdf)>.

FARIA, Maria Isabel Nunes de Figueiredo Ribeiro de; FARIA, Maria da Graça Pinheiro da Cruz Pericão de (1976) - O serviço cívico estudantil e o desenvolvimento das bibliotecas em Portugal. **Actas [do] V Encontro dos Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas Portugueses, Braga, 6-9 Outubro 1976**. Braga. Braga V Encontro dos Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas Portugueses. D.L. 371214-I-78 PT.

FARIA, Maria Isabel; PERICÃO, Maria da Graça (2008) - **Dicionário do Livro: da escrita ao livro electrónico**. Coimbra : Almedina. ISBN 978-P72-40-3499-7.

FERNANDES, José Vitória (2006) – Mediateca da CGD e Rede de Mediatecas do Grupo CGD no Espaço Lusófono. **InforBanca** [Em linha]. N.º 69, Jul - Set, Lisboa [Consult. 22Mar.2016]. Disponível em WWW:<URL:[http://www.ifb.pt/documents/11202/21966/inforbanca\\_69.pdf](http://www.ifb.pt/documents/11202/21966/inforbanca_69.pdf)>. D.L. 15365/87.

FERREIRA, Virgínia (1999) – O inquérito por questionário na construção de dados sociológicos. In **Metodologia das Ciências Sociais**. 14.ª ed., Porto : Edições Afrontamento. ISBN 978-972-36-0503-7.

FLICK, Uwe (2005) – **Métodos qualitativos na investigação científica**. Lisboa : Monitor. ISBN 972-9413-67-3.

FORTIN, Marie-Fabienne (2003) – **O processo de investigação: da concepção à realização**. 3.ª ed. Loures : Lusociência. ISBN 972-8383-10-X.

FUNDAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE (2010) – **Estudo sobre as Metas do Desenvolvimento do Milénio nos Países da CPLP - Metas de Desenvolvimento do Milénio - Relatório de Progresso de 2011 - Progresso, Oportunidades e Desafios** [Em linha] [Consult. 01Jul.2016]. Disponível em WWW:<URL: <http://docplayer.com.br/8436083-Comunidade-dos-paises-de-lingua-icial-portuguesa-cplp-progresso-oportunidades-e-desafios.html>>.

GHIGLIONE, Rodolphe; MATALON, Benjamin (1997) – **O Inquérito: teoria e prática**. 3.ª ed., Oeiras : Celta Editora. ISBN 972-8027-70-2.

GONÇALVES, Sónia P. (Coord.) (2014) – Cultura Organizacional. **Psicologia do Trabalho e das Organizações**. Lisboa : Pactor. ISBN 978-989-693-030-1.

GONZÁLEZ, Jerónimo Martínez (1987) - Las bibliotecas públicas en España. Situación y perspectivas. **ACTAS - A integração Europeia: um desafio à informação.** 2.º Congresso Nacional de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas, Coimbra, 27 a 29 de Maio de 1987. Coimbra : Livraria Minerva. D.L. n.º 16.581/87.

GRONROOS, Christian (2003) - **Marketing : gerenciamento e serviços.** Rio de Janeiro : Elsevier. ISBN 85-352-1259-0.

IFLA - International Federation Library Associations (1999) - **Manifestos e declarações de princípios.** [Em linha], [Consult. 22Nov.2015]. Disponível em WWW:<URL:<http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServPr/Documentacao/Paginas/Manifestos.aspx>>.

INESTP - Instituto Nacional de Estatística de São Tomé e Príncipe (2012) - **Seminário de divulgação de dados - IV Recenseamento Geral da População e Habitação de 2012.** São Tomé e Príncipe. [Em linha], [Consult. 24Mar.2016]. Disponível em WWW:<URL <http://www.ine.st/>>.

INESTP - Instituto Nacional de Estatística de São Tomé e Príncipe (2014) - **IV Recenseamento Geral da População e Habitação de 2012 - Características Educacionais da População.** [Em linha], [Consult. 15Ago.2016]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.ine.st/Documentacao/Recenseamentos/2012/TemasRGP/H2012/11CARACTERISTICAS%20EDUCACIONAIS%20%20DA%20POPULACAO%20Recenseamento%202012.pdf>>.

INSTITUTO CAMÕES (2000) – **Objectivos de Desenvolvimento do Milénio** [Em linha], Lisboa [Consult. 24Mar.2016]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.instituto-camoes.pt/cooperracao-para-desenvolvimento/objetivos-de-desenvolvimento-do-milenio.pdf>>.

LESSARD-HÉBERT, Michelle; GOYETTE, Gabriel; BOUTIN, Gérald (2010) – **Investigação qualitativa – fundamentos e práticas.** 4.<sup>a</sup> ed., Lisboa : Instituto Piaget. ISBN 978-989-659-064-2.

MARQUES, Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso (2012) – **A satisfação do cliente de serviços de informação. As bibliotecas públicas da Região Centro.** Dissertação de Doutoramento em Ciências Documentais, especialidade de Gestão da Informação e Serviços de Informação, Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra, Coimbra [Em linha] [Consult. 29Jul.2016]. Disponível em WWW:<URL: <http://hdl.handle.net/10316/20462>>.

MELO, Daniel Machado de (2010) - **Abordagem ao sistema de gestão documental dos serviços sociais da Câmara Municipal de Lisboa.** Tese de Dissertação de Mestrado em Ciências da Documentação e Informação (Arquivística), Universidade de Lisboa, Faculdade de Letras (texto policopiado).

MILES, M.B.; HUBERMAN, A.M. (1994) – **Qualitative Data Analysis: A Sourcebook New Methods.** 2<sup>nd</sup> edn., Newbury Park, CA : Sage. ISBN 0-8039-2117-9.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, CULTURA, JUVENTUDE E DESPORTO DE SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE (2003) – **Estratégia para a Educação e a Formação**. [Em linha], [Consult. 20Jun.2016]. Disponível em WWW:<URL:[http://planipolis.iiep.unesco.org/upload/Sao%20Tome%20and%20Principe/Sao\\_Tome\\_and\\_Principe\\_Estrategia\\_para\\_educacao\\_e\\_formacao\\_2007\\_2017.pdf](http://planipolis.iiep.unesco.org/upload/Sao%20Tome%20and%20Principe/Sao_Tome_and_Principe_Estrategia_para_educacao_e_formacao_2007_2017.pdf)>.

MOREIRA, João Manuel (2004) – **Questionários: teoria e prática**. Coimbra : Almedina. D.L. 207173/04.

OCHÔA, Omar Nájera; CARBALLO, Marco Antonio Robledo (2002) – **Mediateca: Replanteamiento y fundamentación**. [Em linha]. [Consult. 24Nov.2015]. Disponível em WWW:<URL:<http://bibliotecadigital.conevyt.org.mx/colecciones/documentos/somece2002/Grupo5/Najera.pdf>>.

PARREIRA, Zélia (2015). **A Biblioteca mora ao lado: mais biblioteca, mais perto de mim**. 12º Congresso Nacional de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas. [Em linha], [Consult. 22Nov.2015]. Disponível em WWW:<URL:[http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1389/pdf\\_67](http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1389/pdf_67)>.

PEREIRA, Maria Nazaré Freitas (1995) - A panaceia informacional I e II. **Cadernos de Biblioteconomia, Arquivística e Documentação**. N.º 1. Lisboa : Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. ISSN 0007-9421.

PORFÍRIO, Eduardo; TRINDADE Francisca (1987) - A nova biblioteca municipal do Barreiro: realização de um projecto. **ACTAS - A integração Europeia: um desafio à informação**. 2.º Congresso Nacional de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas, Coimbra, 27 a 29 de Maio de 1987. Coimbra : Livraria Minerva. D.L. n.º 16.581/87.

PORTUGAL. Constituição (2008) - **Constituição da República Portuguesa**, Coimbra : Almedina. ISBN 978-972-40-3291-7.

PORTUGAL. Constituição (2008) - Declaração Universal dos Direitos do Homem (10Dez.1948). **PORTUGAL Constituição da República Portuguesa**. Coimbra : Almedina. ISBN 978-972-40-3291-7.

QUIVY, Raymond; CAMPENHOUDT, Luc Van (2005) - **Manual de investigação em Ciências Sociais**. 4.ª ed., Lisboa : Gradiva.

**Sao Tome Education for All - Fast Track Initiative Program**. [Em linha], [Consult. 29Jun.2016]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.worldbank.org/projects/p114824/sao-tome-education-all-fast-track-initiative-program?lang=pt>>.

SCHUTT, Russell K. (1996) – **Investigation the Social World: The process and Practice Research**. 2.ª ed., Thousand Oaks : Pine Forge Press. ISBN 0-8039-9010-3.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda (2009) - A Gestão da Informação na administração pública. **Administração Pública Interface**, n.º 161, Edição 50. [Consult. 22Nov.2015]. Disponível em WWW:<URL:<http://repositorioaberto.up.pt/bitstream/10216/39363/2/fribeirogestao2000112991.pdf>>.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda; RAMOS, Júlio; REAL, Manuel Luís (1999) - **Arquivística: Teoria e Prática de uma Ciência da Informação**. Volume 1. Porto : Edições Afrontamento. ISBN 972-36-0483-3.

SILVA, Augusto Santos; PINTO, José Madureira (org.) (1999) – **Metodologia das Ciências Sociais**. 14.ª ed., Porto : Edições Afrontamento. ISBN 978-972-36-0503-7.

UNESCO (1976) - Manifesto da UNESCO sobre as mediatecas escolares. In CALIXTO, José António (1996) - **A biblioteca escolar e a sociedade de informação**. Lisboa : Caminho. ISBN 972-21-1047-0.

UNESCO (1994) - [Em linha], [Consult. 22Nov.2015]. Disponível em WWW:<URL:<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>>.

UNICEF (2000) - **Os Objectivos de Desenvolvimento do Milénio** [Em linha], Lisboa [Consult. 24Mar.2016]. Disponível em WWW:<URL:[http://www.unicef.pt/docs/os\\_objetivos-de-desenvolvimento-do-milenio.pdf](http://www.unicef.pt/docs/os_objetivos-de-desenvolvimento-do-milenio.pdf)>.

VINAGRE, Maria Helena (2014) - Qualidade de Serviço. **Psicologia do Trabalho e das Organizações**. Lisboa : Pactor. ISBN 978-989-693-030-1.

VINCH, D. (coord.) (1991) - **Gestion de la recherche**. Bruxelles : De Boech-Wesmael.

WARD, Jonh; PEPPARD, Joe (2002) - **Strategic Planning for Information Systems**, Third Edition, John Wiley & Sons, Ltd, West Sussex, England. WWW:<URL:<http://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-pt.pdf>>.

## **LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS**

APAD - Agência Portuguesa de Apoio ao Desenvolvimento

BCSTP - Banco Central de São Tomé e Príncipe

BISTP - Banco Internacional de São Tomé e Príncipe

BNU - Banco Nacional Ultramarino

CCIAS - Câmara de Comércio, Indústria, Agricultura e Serviços de São Tomé e Príncipe

CDU - Classificação Decimal Universal

CGD - Caixa Geral de Depósitos

CPLP - Comunidade dos Países de Língua Portuguesa

GEE - Gabinete de Estudos Económicos, Cooperação e Informação

GEPEDUCAÇÃO - Gabinete de Estudos e Planeamento do Ministério da Educação

GPH - Gabinete de Património Histórico

ICEM - Intergovernmental Committee for European. Migration

IFLA - International Federation Library Associations and Institutions

INE-STP - Instituto Nacional de Estatística de São Tomé e Príncipe

IPAD - Instituto Português de Apoio ao Desenvolvimento

ITU - International Telecommunication Union

ODM - Objetivos de Desenvolvimento do Milénio 2000

ODM8 - Objetivos de Desenvolvimento do Milénio 2000-Objetivo 8

PALOP - Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa

PME - Pequenas e Médias Empresas

SPSS - Statistical Package for the Social Sciences

TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação

UNESCO - United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization





## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Evolução do número de utilizadores da Mediateca CGD - Edifício Sede...	48
Tabela 2 - Evolução do número de utilizadores da Rede de Mediateca CGD.....	51
Tabela 3 - Indicadores da evolução no setor da Educação em São Tomé e Príncipe...	57
Tabela 4 - Evolução da afluência de utilizadores da Mediateca de São Tomé – Ano 2004.....	66
Tabela 5 - Evolução da afluência de utilizadores da Mediateca de São Tomé – Anos 2012, 2013 e 2014.....	67
Tabela 6 - Locais da recolha dos dados.....	94
Tabela 7 - Idade dos utilizadores.....	95
Tabela 8 – Género.....	95
Tabela 9 - Grau de escolaridade.....	96
Tabela 10 - Atividade profissional.....	97
Tabela 11 - Como tomou conhecimento da existência da Mediateca.....	97
Tabela 12 - Consulta de livros.....	99
Tabela 13 - Leitura de jornais/revistas.....	99
Tabela 14 – Estudo.....	100
Tabela 15 - Consulta de bases de dados.....	100
Tabela 16 - Consulta de Internet.....	101
Tabela 17 - Pesquisa no catálogo de Mediateca.....	102
Tabela 18 - Utilização de audiovisuais.....	102
Tabela 19 - Participação nas atividades de animação/formação.....	103
Tabela 20 - Divulgação da Mediateca.....	105
Tabela 21 - A Mediateca enquanto equipamento cultural.....	105
Tabela 22 - Qual a imagem que a comunidade tem da Mediateca?.....	106

Tabela 23 - Como considera a implantação da Mediateca na comunidade?.....	106
Tabela 24 - Qual a interação da Mediateca com os estabelecimentos de ensino?.....	107
Tabela 25 - Qualidade total do serviço prestado.....	108
Tabela 26 – Edifício.....	109
Tabela 27 - Distribuição dos espaços.....	110
Tabela 28 - Equipamentos informáticos.....	110
Tabela 29 – Mobiliário.....	111
Tabela 30 - Condições ambientais (iluminação e ar condicionado) .....	111
Tabela 31 - Competência técnica dos funcionários.....	112
Tabela 32 - Disponibilidade dos funcionários.....	112
Tabela 33 – Atendimento.....	113
Tabela 34 - Apoio dos funcionários na utilização das tecnologias.....	113
Tabela 35 - Apoio dos funcionários no encaminhamento para a coleção.....	114
Tabela 36 – Coleção.....	114
Tabela 37 - Acesso à coleção.....	115
Tabela 38 - Atividades de animação/formação.....	116
Tabela 39 - Horário de funcionamento.....	116
Tabela 40 - Qual é o seu grau de satisfação quanto à localização.....	120
Tabela 41 -Qual é o seu grau de satisfação quanto ao atendimento.....	120
Tabela 42 - Qual é o seu grau de satisfação quanto ao acervo.....	121
Tabela 43 - Qual é o seu grau de satisfação quanto ao equipamento informático.....	121
Tabela 44 - Qual é o seu grau de satisfação na globalidade.....	122
Tabela 45 - Como considera a Mediateca relativamente às suas expectativas.....	123
Tabela 46 - A Mediateca tem importância na sua atividade profissional/académica..	125
Tabela 47 - A Mediateca tem importância na vida da comunidade.....	126
Tabela 48 - Consulta de livros.....	129

Tabela 49 - Leitura de revistas/jornais.....	130
Tabela 50 – Estudo.....	131
Tabela 51 - Consulta de bases de dados.....	132
Tabela 52 - Consulta de Internet.....	133
Tabela 53 - Pesquisa no catálogo da Mediateca.....	134
Tabela 54 - Utilização dos audiovisuais (música e vídeos) .....	135
Tabela 55 - Participação nas atividades de animação/formação.....	136
Tabela 56 - Divulgação da Mediateca.....	137
Tabela 57 - A Mediateca enquanto equipamento cultural.....	138
Tabela 58 - Qual é a imagem que a comunidade tem da Mediateca.....	139
Tabela 59 - Como considera a implantação da Mediateca na comunidade.....	140
Tabela 60 - Qual a interação da Mediateca com os estabelecimentos de ensino.....	141
Tabela 61 - A Mediateca tem importância na sua atividade profissional/académica..	142
Tabela 62 - A Mediateca tem importância na vida da comunidade.....	143
Tabela 63 - Como considera a qualidade total do serviço prestado.....	144
Tabela 64 – Edifício.....	145
Tabela 65 - Distribuição de espaços.....	146
Tabela 66 - Equipamentos informáticos.....	147
Tabela 67 – Mobiliário.....	148
Tabela 68 - Condições ambientais (iluminação e ar condicionado) .....	149
Tabela 69 - Competência técnica dos funcionários.....	150
Tabela 70 - Disponibilidade dos funcionários.....	151
Tabela 71 – Atendimento.....	152
Tabela 72 - Apoio dos funcionários na utilização das tecnologias.....	153
Tabela 73 - Apoio dos funcionários no encaminhamento para a coleção.....	154
Tabela 74 – Coleção.....	155

Tabela 75 - Acesso à coleção.....	156
Tabela 76 - Atividades de animação/formação.....	157
Tabela 77 - Horário de funcionamento.....	158
Tabela 78 - Qual é o seu grau de satisfação quanto à localização.....	159
Tabela 79 - Qual é o seu grau de satisfação quanto ao atendimento.....	160
Tabela 80 - Qual é o seu grau de satisfação quanto ao acervo.....	161
Tabela 81 - Qual é o seu grau de satisfação quanto ao equipamento informático.....	162
Tabela 82 - Qual é o seu grau de satisfação na globalidade.....	163
Tabela 83 - Categorias de palavras.....	164

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Mediateca de São Tomé - Panorâmica exterior.....	68
Figura 2 - Mediateca de São Tomé - Sala de leitura e posto de atendimento.....	68
Figura 3 - Mediateca de São Tomé - Espaço multimédia.....	69
Figura 4 - Mediateca do Príncipe - Panorâmica exterior dos espaços do auditório e Exposições.....	75
Figura 5 - Mediateca do Príncipe - Sala de leitura.....	75
Figura 6 - Mediateca do Príncipe - Sala multimédia.....	76



## **ANEXOS**

Anexo 1 - Cronograma - Planificação do trabalho.....	201
Anexo 2 - Estrutura organizacional - Organograma Direção 1994.....	203
Anexo 3 - Estrutura organizacional - Organograma Direção 2002.....	205
Anexo 4 - Estrutura organizacional - Organograma Direção 2008-2016.....	207
Anexo 5 - Peça desenhada da Mediateca de São Tomé.....	209
Anexo 6 - Manual de Procedimentos das Mediatecas.....	211
Anexo 7 - Peças desenhadas da Mediateca do Príncipe.....	213
Anexo 8 - Quadro Lógico e Cronograma.....	214
Anexo 9 - Guião da entrevista ao Coordenador-Geral.....	219
Anexo 10 - Questionário ao Coordenador da Mediateca de S. Tomé.....	221
Anexo 11 - Questionário ao Coordenador da Mediateca do Príncipe.....	225
Anexo 12 - Questionário aos Utilizadores da Mediateca de S. Tomé.....	229
Anexo 13 - Questionário aos Utilizadores da Mediateca do Príncipe.....	235





## CRONOGRAMA

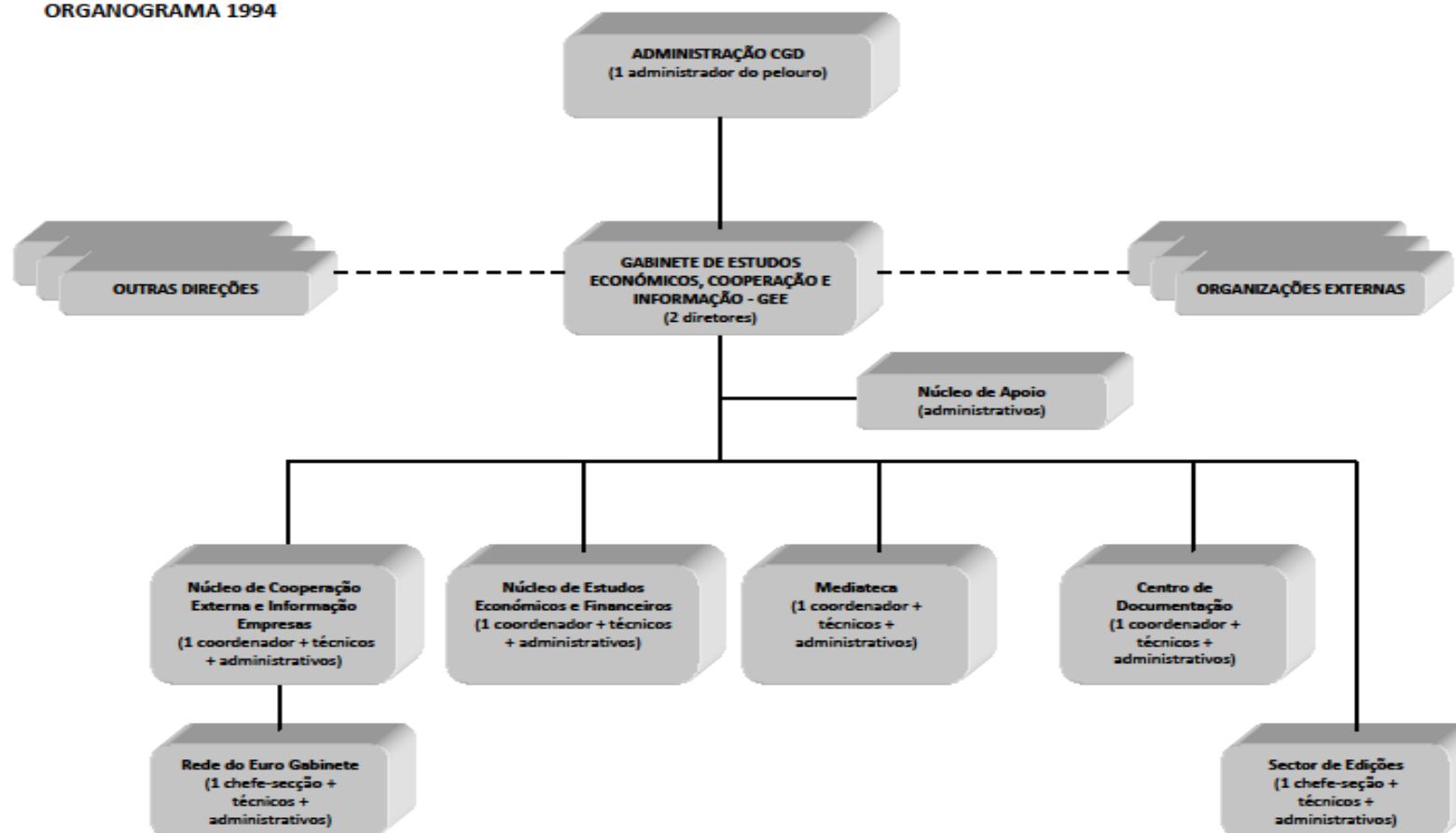
Atividades	Dez. 2015	Jan. 2016	Fev. 2016	Mar. 2016	Abr. 2016	Mai. 2016	Jun. 2016	Jul. 2016
Tarefa 1								
Tarefa 2								
Tarefa 3								
Tarefa 4								
Tarefa 5								
Tarefa 6								
Tarefa 7								

Legenda:

- Tarefa 1 - Revisão de Literatura;
- Tarefa 2 - Definição de Metodologia;
- Tarefa 3 - Construção dos instrumentos qualitativos e quantitativos  
(guião das entrevistas e dos questionários);
- Tarefa 4 - Realização das entrevistas e envio dos questionários;
- Tarefa 5 - Análise documental;
- Tarefa 6 - Preenchimento dos questionários;
- Tarefa 7 - Análise dos dados recolhidos e elaboração da dissertação.



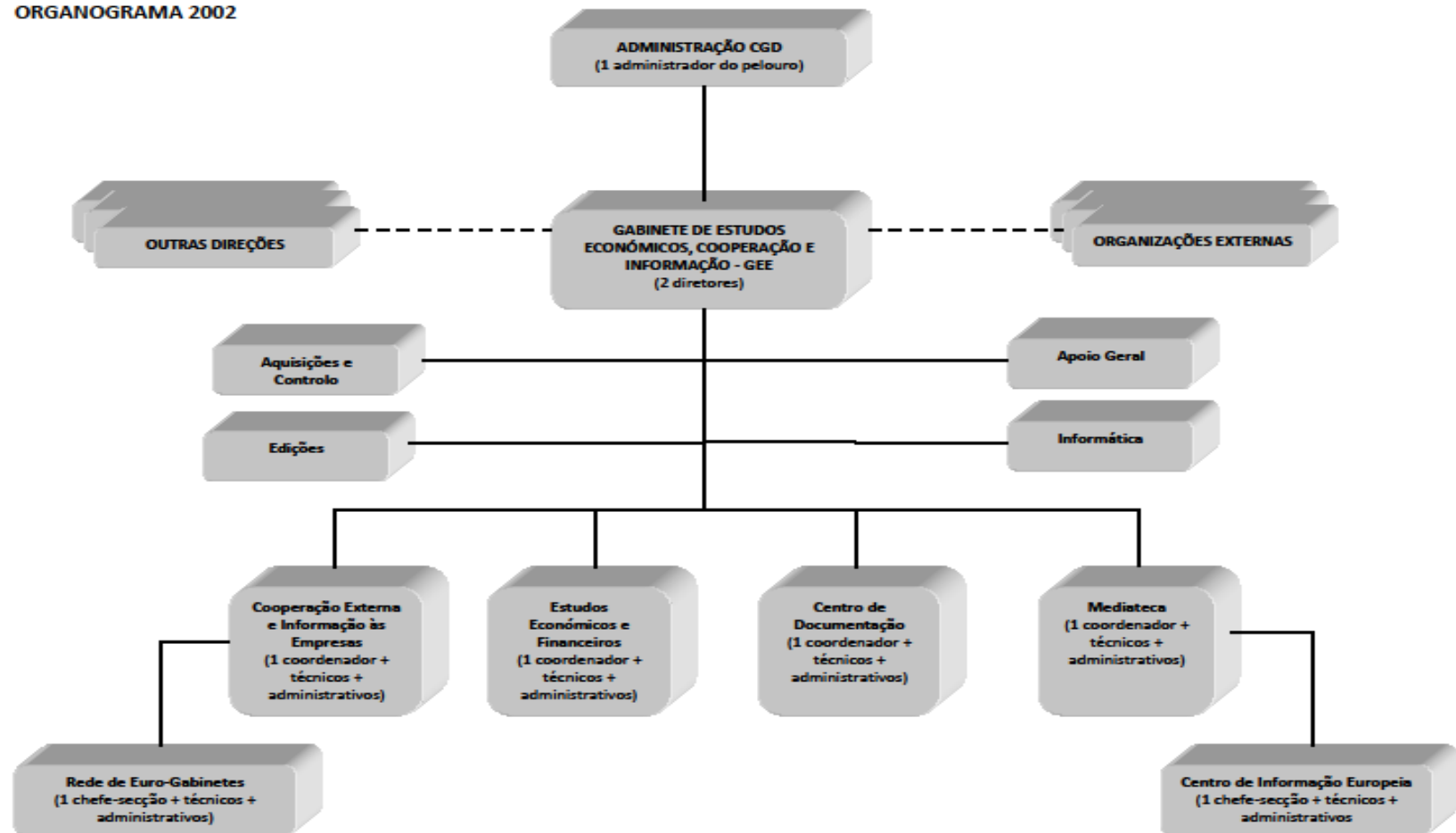
## ORGANOGRAMA 1994



Anexo 2 - Estrutura organizacional - Organograma Direção 1994



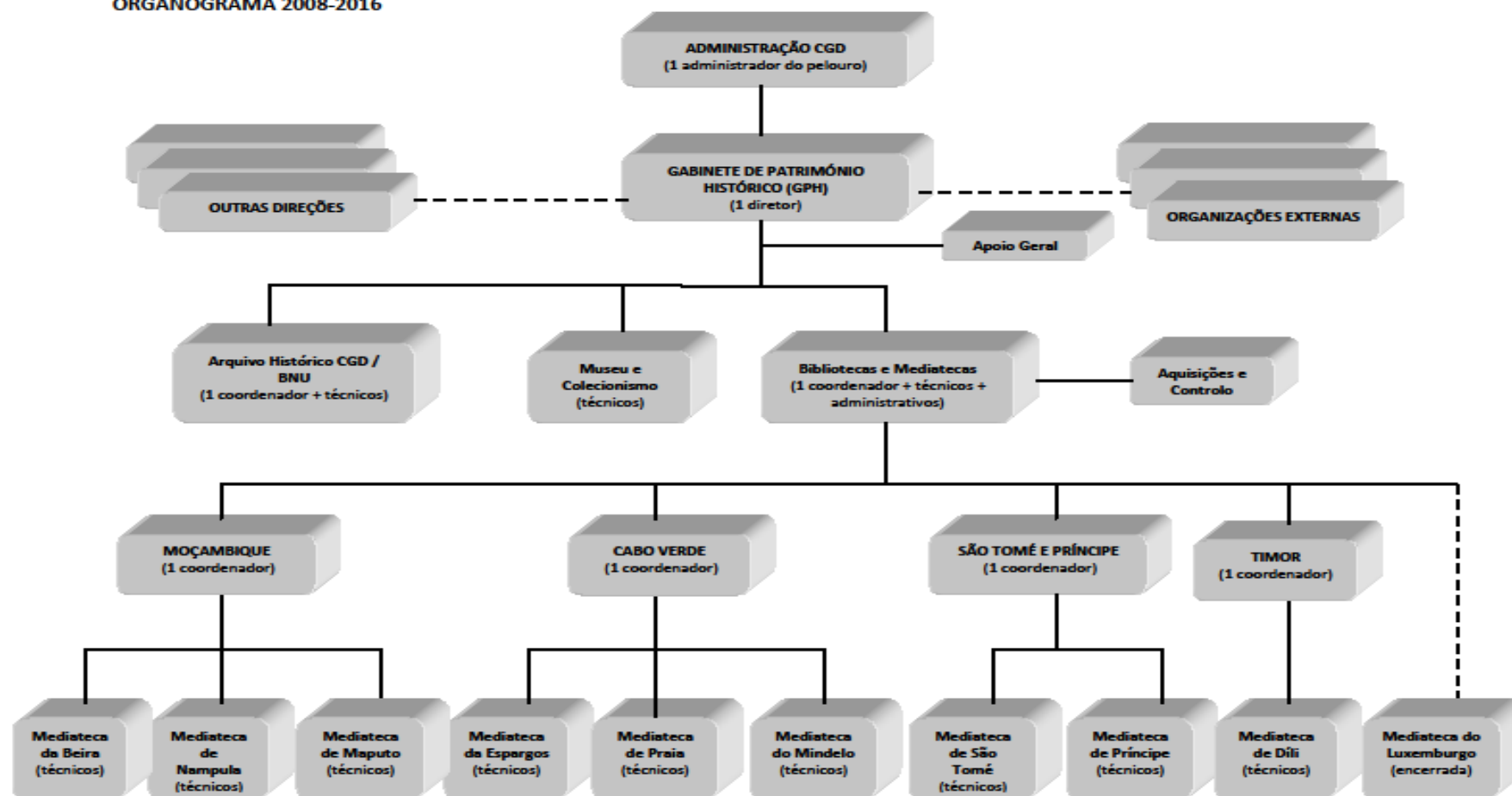
## ORGANOGRAMA 2002



Anexo 3 - Estrutura organizacional - Organograma Direção 2002



# ORGANOGRAMA 2008-2016



Anexo 4 - Estrutura organizacional - Organograma Direção 2008-2016







209



## MEDIATECA – Procedimentos

### 9 horas

1. Abertura ao público;
2. Verificação do estado de limpeza das instalações;
3. Ligar todo o equipamento: computadores, impressoras, catálogo electrónico, fotocopiadora;
4. Verificar se o sistema de segurança está a funcionar;
5. Colocar à disposição dos utilizadores a folha de inscrição para a internet e o processamento de textos.

### Período de funcionamento (9 horas/17 horas):

1. Os utilizadores devem ser recebidos com cordialidade, simpatia, muita seriedade e profissionalismo;
2. Os dois computadores disponíveis para o processamento de texto devem ser disponibilizados para utilização da internet aos sócios da CCIAS sempre que haja solicitação para tal;
3. Os utilizadores têm obrigatoriamente de preencher a folha de presença;
4. As passwords devem ser introduzidas pelo pessoal da Mediateca;
5. Verificar se os utilizadores estão a aceder a sites pornográficos ou outros menos próprios;
6. Os utilizadores devem solicitar ao responsável da Mediateca a impressão de documentos da internet ou dos textos que tenham produzido;
7. Os utilizadores devem solicitar ao responsável da Mediateca a utilização do scanner;
8. Cada utilizador tem direito a **30 minutos de utilização da internet e 1 hora para o processamento de texto** (esta regra não se aplica aos sócios da CCIAS);
9. Não é permitido utilizar disquetes trazidas pelos utentes da Mediateca;
10. Os vídeos e cd-roms devem estar guardados no armário próprio;
11. Sempre que um utilizador solicitar um vídeo ou cd-rom, deve o responsável da Mediateca colocar os mesmos no leitor. Quando o utilizador entregar o vídeo, deve verificar se se encontra em bom estado e rebobinado;
12. O serviço de empréstimos domiciliários só funcionará, numa primeira fase, para os colaboradores do BISTP, num máximo de 1 livro, durante no máximo 5 dias, devendo o seu registo ser efectuado na base criada para o efeito. Quando se proceder ao empréstimo, os livros devem ser desmagnetizados e quando forem devolvidos, devem ser magnetizados de

novo. Antes de colocar os livros na prateleira deve fazer-se a verificação da activação das barras magnéticas junto ao sistema de segurança;

13. Apenas os Administradores do BISTP, ou quem os mesmos autorizarem, podem solicitar seriadas (revistas) por empréstimo, de preferência de um dia para o outro ou ao fim de semana, devendo o seu registo ser feito em folha criada para o efeito e ser controlada a sua devolução;
14. A hora limite de entrada na Mediateca deverá ser feita até 15 minutos antes do seu encerramento.

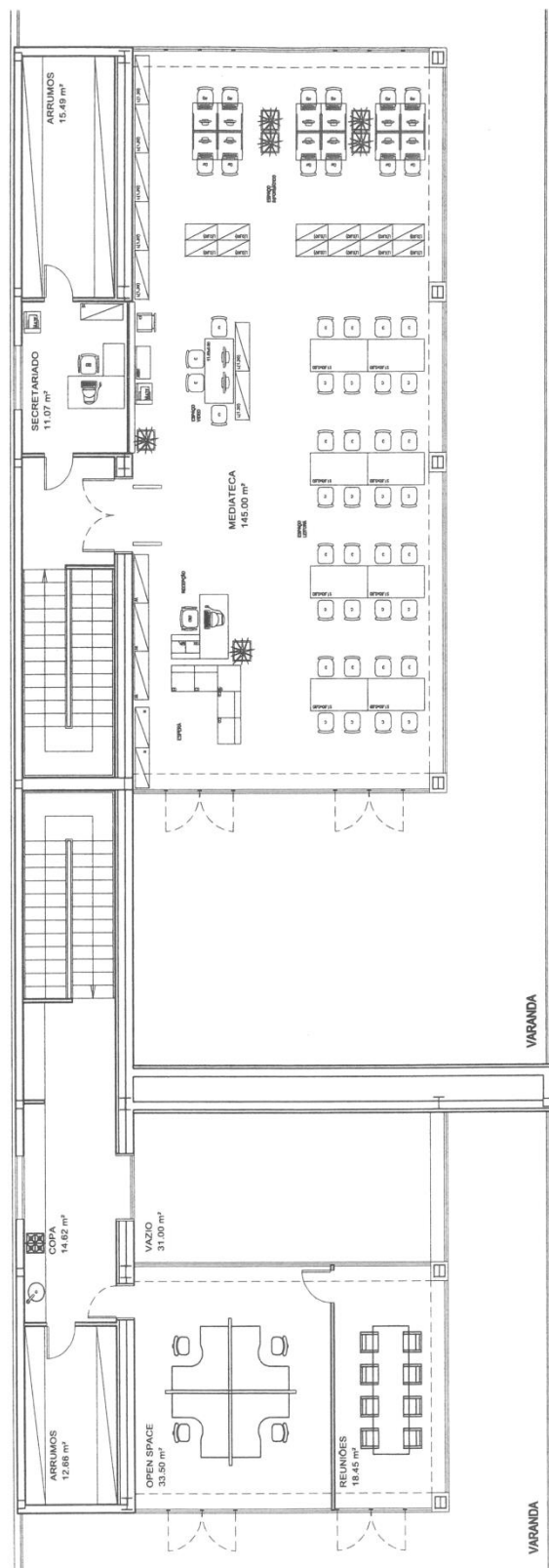
#### **17 horas**

1. Encerramento da Mediateca;
2. Verificação dos computadores (delete de sites menos próprios, etc.) e seu encerramento;
3. Desligar todo o equipamento: vídeos, televisores, fotocopiadora, etc.
4. Arrumação dos livros e revistas utilizados pelos utentes;
5. Arquivar as folhas de presenças diárias no dossier para elaboração do relatório mensal;
6. Desligar as luzes, o ar condicionado e fechar a porta.

#### **NOTAS:**

- ✓ Todas as dúvidas deverão ser esclarecidas com a Coordenadora da Mediateca em Lisboa ou com o senhor Administrador do BISTP, Dr. Monteiro Pinto;
- ✓ No final de cada mês deverá ser feita a contagem das monografias, vídeos e cd-roms para controlo de eventuais faltas;
- ✓ O responsável da Mediateca deverá elaborar um relatório mensal sobre a actividade da Mediateca, o qual deverá ser remetido para a Coordenadora, por fax ou e-mail, com cópia para o senhor Administrador do BISTP, Dr. Monteiro Pinto.





<div> <div> </div> <div> <b>Caixa Geral de Depósitos</b> </div> </div>		PROPOSTA	
DIRECTOR	/ /	REGISTO	DES.
CHEFE	/ /	1	
PROFESSOR	/ /		
DESIGNADO	/ /		
ACTUALIZ.	2014-02-18		
ESCALAS:		1:100	
		PLANTA	
		MEDIATECA DO PRÍNCIPE	
		AUTOR: / /	
		SUSCRITO O DES.	
		Escala: 1:100	

Anexo 7b - Peças desenhadas da Mediateca do Príncipe

**PROJETO "Rede de Mediatecas do Espaço Lusófono - Mediateca da ilha do Príncipe"**

**Calendário de Atividades**

ATIVIDADES	MESES											
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
<b>Atividade 1 - Entrega do espaço por parte do BISTP, depois de terminadas as obras de construção do edifício</b>												
<b>Ação 1.1 - Entrega formal do espaço da Mediateca</b>												
<b>Atividade 2 - Elaborar o projecto de apetrechamento da Mediateca e efetuar as aquisições necessárias</b>												
<b>Ação 2.1 - Elaborar o projecto, segundo os formulários do Instituto Camões, e providenciar a sua aprovação por este organismo e pela CGD</b>												
<b>Ação 2.2 - Efetuar as aquisições de mobiliário, equipamentos e acervo documental</b>												
<b>Atividade 3 - Providenciar o transporte para a ilha do Príncipe</b>												
<b>Ação 3.1 - Contratar um transitário para fazer o transporte por via marítima, em contentor</b>												
<b>Atividade 4 - Montar e acondicionar todo o mobiliário, equipamentos e acervo documental</b>												
<b>Ação 4.1 - Tratamento documental do acervo</b>												
<b>Ação 4.2 - Montagem do mobiliário e dos equipamentos</b>												
<b>Ação 4.3 - Acondicionamento do acervo documental</b>												
<b>Atividade 5 - Recrutar e formar os colaboradores da Mediateca</b>												
<b>Ação 5.1 - Iniciar o processo de recrutamento local dos colaboradores</b>												
<b>Ação 5.2 - Efetuar a formação dos colaboradores recrutados</b>												
<b>Atividade 6 - Inaugurar o espaço da Mediateca</b>												
<b>Ação 6.1 - Contratar empresa para a logística necessária à inauguração</b>												
<b>Atividade 7 - Adquirir o equipamento informático e multimédia</b>												
<b>Ação 7.1 - Solicitar ao Serviço de Compras da CGD a aquisição do equipamento informático e multimédia</b>												
<b>Atividade 8 - Fazer uma selecção criteriosa para posterior aquisição dos vídeos e DVD's</b>												
<b>Ação 8.1 - Consultar o mercado sobre as disponibilidades existentes em termos de vídeos e DVD didáticos e de formação</b>												
<b>Atividade 9 - Providenciar o transporte destas aquisições</b>												
<b>Ação 9.1 - Incluir estas aquisições no contentor referido na Atividade 3</b>												
<b>Atividade 10 - Sensibilizar os professores por forma a que incentivem os alunos a frequentar a Mediateca</b>												
<b>Ação 10.1 - Reunir com os directores e professores das escolas secundárias da ilha do Príncipe</b>												
<b>Atividade 11 - Divulgação deste projecto nas escolas</b>												
<b>Ação 11.1 - Fazer distribuição dos folhetos, nas escolas secundárias do Príncipe, sobre os serviços da Mediateca</b>												
<b>Atividade 12 - Elaborar estudo sobre as necessidades documentais em língua portuguesa</b>												
<b>Ação 12.1 - Elaborar listagens, com base na informação recolhida junto do Ministério da Educação e dos professores</b>												
<b>Atividade 13 - Adquirir o acervo documental</b>												
<b>Ação 13.1 - Depois de elaboradas as listagens de todo o acervo, fazer a sua aquisição junto dos fornecedores</b>												
<b>Atividade 14 - Efectuar o transporte do acervo documental</b>												
<b>Ação 14.1 - Incluir estas aquisições no contentor referido na Atividade 3</b>												

Fonte: Rede de Mediatecas do espaço Lusófono - Mediateca do Príncipe, Documento de Projeto – GPH-CGD (Adaptado)

**Anexo 8a - Cronograma.**





**PROJETO "Rede de Mediatecas do Espaço Lusófono - Mediateca da ilha do Príncipe"**

**Quadro Lógico**

	METAS	INDICADORES	FONTES E METODOLOGIA	PRESSUPOSTOS/ RISCOS	
Objetivo Global					
O1	Contribuir para o desenvolvimento social e humano da população da Ilha do Príncipe, mediante o acesso à informação e ao conhecimento, em língua portuguesa, disponibilizado.	Aumento da taxa de literacia dos jovens e adultos.	Taxa de literacia (% da população que consegue ler e escrever).	Estatísticas nacionais.	Aumentar substancialmente a oferta local de um serviço fundamental ao desenvolvimento das populações, moderno, de qualidade e pertinente.
Objetivos Específicos					
E1	Criar um espaço público de acesso livre e gratuito, que sirva a população da ilha do Príncipe, principalmente aqueles que elegemos como público-alvo, dotando-a de uma estrutura de referência devido aos serviços que coloca à disposição dos utilizadores.	Impactos 1) 50% da população estudiantil do ensino secundário seja, no 1.º ano, utilizadora da Mediateca; 2) 40% dos utilizadores procurem o serviço de leitura; 3) 70% da taxa de utilização dos computadores disponíveis.	1) Nº de entradas/nº estudantes; 2) Nº utilizadores sala leitura/nº total entradas; 3) Nº de horas utilizadas/nº máximo de horas possível de utilização.	Dados recolhidos diariamente pelos colaboradores da Mediateca, sendo enviado para a Coordenadora-Geral, até ao dia 8 de cada mês, um mapa mensal para análise.	O facto de ser um espaço diferenciador devido aos serviços que disponibiliza, pressupõe uma utilização crescente da sua procura por parte dos estudantes.
Resultados Esperados					
R1	Mediateca instalada e em funcionamento num espaço disponibilizado para o efeito.	Resultados 1) 75% de taxa de formação efectiva; 2) 70% de publicações inseridas na base de dados de gestão documental WinLib2000.	1) Nº de horas de formação efectuadas/nº de horas de formação previstas; 2) Nº registos inseridos/total documentos.	1) Dados fornecidos pela formadora; 2) Dados recolhidos a partir da base de dados de gestão documental.	Porque o edifício está a ser construído de raiz, poderão registar-se atrasos na conclusão da obra, implicando atrasos na data prevista para inauguração. É fundamental dar uma formação adequada aos nossos colaboradores.
R2	Disponibilizar um conjunto de recursos tecnologicamente avançados e quase inexistentes na ilha do Príncipe (internet, vídeos, CD's, DVD's didácticos e de formação).	80% dos vídeos, CD's e DVD's adquiridos deverão ser didácticos ou de formação.	Nº documentos multimedia didácticos e formação/nº total documentos multimedia.	Dados recolhidos a partir da base de dados de gestão documental.	A disponibilização de 12 postos de internet e 2 postos de audiovisuais contribua para o aumento da utilização das novas tecnologias.
R3	Apoiar o ensino, a aprendizagem, a formação e a investigação.	1) Realizar reuniões com os directores e professores das escolas; 2) Distribuir folhetos de divulgação dos serviços da Mediateca; 3) Promover a realização de 10 aulas no espaço da Mediateca.	1) Realização das reuniões; 2) Distribuição dos folhetos; 3) Mapa de aulas marcadas.	1) Dados fornecidos pela Coordenadora; 2) Dados fornecidos pela Coordenadora; 3) Dados fornecidos pelos colaboradores.	Divulgação dos serviços que a Mediateca dispõe, junto dos públicos-alvo que queremos ter como utentes. É fundamental fazer com que este seja um lugar de eleição na ilha do Príncipe, onde as pessoas se sintam bem e possam desenvolver-se intelectualmente.
R4	Disponibilizar acervo documental actualizado e pertinente, de acordo com as necessidades locais, em língua portuguesa.	75% das obras adquiridas deverão ser em língua portuguesa.	Nº de obras em português/total de obras	Dados recolhidos a partir da base de dados de gestão documental.	É fundamental manter o fundo documental actualizado. É fundamental promover e divulgar a língua portuguesa.

Fonte: Rede de Mediatecas do espaço Lusófono - Mediateca do Príncipe, Documento de Projeto – GPH-CGD (Adaptado)

**Anexo 8b - Quadro Lógico**



### **Entrevista ao Coordenador-Geral das Mediatecas CGD**

1. Qual o motivo que originou o desenvolvimento do projeto Mediatecas CGD?
2. Em que contexto surge esta iniciativa?
3. Qual é a estrutura organizacional na qual se insere o projeto Mediateca?
4. Qual a missão definida para as Mediatecas CGD?
5. Quais os pressupostos para a tomada de decisão de instalação de uma Mediateca?
6. São celebrados protocolos com entidades institucionais ou particulares? Quais?
7. Quais os objetivos desses protocolos?
8. Qual o nível de participação da CGD na implementação dos projetos (financeiro, técnico, recursos humanos, formação, constituição da coleção, definição de equipamentos e espaços)?
9. Como é efetuado o acompanhamento da implementação de um projeto de instalação de uma Mediateca?
10. Qual o modo de controlo do cumprimento dos objetivos definidos para o projeto?
11. Qual o balanço da iniciativa Mediatecas CGD
12. Qual o balanço da instalação da Mediateca CGD em São Tomé?
13. Qual o balanço da instalação da Mediateca CGD no Príncipe?

### **Anexo 9 - Guião da entrevista ao Coordenador Geral**



## **Questionário ao Coordenador da Mediateca**

### **Ilha de São Tomé**

O presente questionário insere-se num trabalho de investigação no âmbito de uma dissertação de Mestrado em Ciências da Documentação e da Informação, na Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa.

Visa a recolha de dados que permitam aferir qual a perceção do valor das duas Mediatecas CGD instaladas na Ilha de São Tomé e na Ilha do Príncipe, em São Tomé e Príncipe, junto dos Coordenadores de cada uma das Mediatecas.

Para além dos dados solicitados, apresente opiniões e informação que considere relevante para o estudo.

Para esclarecimentos, juntamos os seguintes contatos:

- Nome – Joaquim Pombo Gonçalves;
- Correio eletrónico – [joaquim.pombo@cgd.pt](mailto:joaquim.pombo@cgd.pt);
- Telefone – (+351) 961688310

**Muito obrigado**

**Mai 2016**



## **Questionário ao Coordenador da Mediateca da Ilha de São Tomé**

### **I – Caraterização das necessidades de informação**

1. Indique a média diária de utilizadores
2. Indique quais as faixas etárias dos utilizadores
3. Indique a condição socioeconómica dos utilizadores
4. Quais são os motivos pelos quais os utilizadores visitam a Mediateca (ex.: estudo, lazer, investigação)?
5. Face às caraterísticas dos utilizadores da Mediateca, quais os fatores que considera relevantes melhorar de modo a corresponder às necessidades de informação (ex.: atualização e diversificação da coleção, áreas e caraterísticas dos espaços, quantidade de equipamentos informáticos, horário de funcionamento, formação dos recursos humanos, promoção de eventos culturais)?
6. Por favor, exponha comentários e opiniões consideradas como pertinentes para adequar a oferta dos serviços da Mediateca às necessidades dos utilizadores:

### **II - A imagem da Mediateca**

1. Da relação com os utilizadores, como define a imagem que os mesmos possuem da Mediateca?
2. Da interação com a comunidade, como define a imagem que esta possui da Mediateca?
3. Como define a importância das relações da Mediateca com as instituições de ensino?
4. Como define a importância das relações da Mediateca com a comunidade?
5. Por favor, exponha comentários e opiniões que considere como pertinentes para melhorar a imagem da Mediateca junto da comunidade e das instituições de ensino:

### **III - Qualidade de Serviço**

1. Atendendo à missão da Mediateca, como considera a qualidade do serviço prestado, quer aos utilizadores quer à comunidade?
2. Quais os fatores que considera que mais contribuem para essa qualidade de serviço (ex.: o edifício, os espaços, os equipamentos informáticos, o mobiliário, a competência técnica dos recursos humanos, os serviços de referência, a coleção disponibilizada, as atividades socio/culturais)?
3. Qual a relevância da Mediateca para a formação (escolar) dos utilizadores?
4. Por favor, exponha comentários e opiniões que considere como pertinentes para melhorar a qualidade de serviço disponibilizado pela Mediateca:

### **IV - Experiência na Mediateca**

1. Considerando a sua experiência profissional nesta Mediateca, qual é o seu grau de satisfação?
2. Qual a importância que atribui ao papel da Mediateca no seu desenvolvimento profissional?
3. Por favor, exponha comentários e opiniões que considere como pertinentes para melhorar o grau de satisfação dos técnicos e dos utilizadores:

**Muito obrigado**



## **Questionário ao Coordenador da Mediateca**

### **Ilha do Príncipe**

O presente questionário insere-se num trabalho de investigação no âmbito de uma dissertação de Mestrado em Ciências da Documentação e da Informação, na Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa.

Visa a recolha de dados que permitam aferir qual a perceção do valor das duas Mediatecas CGD instaladas na Ilha de São Tomé e na Ilha do Príncipe, em São Tomé e Príncipe, junto dos Coordenadores de cada uma das Mediatecas.

Para além dos dados solicitados, apresente opiniões e informação que considere relevante para o estudo.

Para esclarecimentos, juntamos os seguintes contatos:

- Nome – Joaquim Pombo Gonçalves;
- Correio eletrónico – [joaquim.pombo@cgd.pt](mailto:joaquim.pombo@cgd.pt);
- Telefone – (+351) 961688310

**Muito obrigado**

**Maior 2016**



## **Questionário ao Coordenador da Mediateca da Ilha do Príncipe**

### **I – Caracterização das necessidades de informação**

1. Indique a média diária de utilizadores
2. Indique quais as faixas etárias dos utilizadores
3. Indique a condição socioeconómica dos utilizadores
4. Quais são os motivos pelos quais os utilizadores visitam a Mediateca (ex.: estudo, lazer, investigação)?
5. Face às características dos utilizadores da Mediateca, quais os fatores que considera relevantes melhorar de modo a corresponder às necessidades de informação (ex.: atualização e diversificação da coleção, áreas e características dos espaços, quantidade de equipamentos informáticos, horário de funcionamento, formação dos recursos humanos, promoção de eventos culturais)?
6. Por favor, exponha comentários e opiniões consideradas como pertinentes para adequar a oferta dos serviços da Mediateca às necessidades dos utilizadores:

### **II - A imagem da Mediateca**

1. Da relação com os utilizadores, como define a imagem que os mesmos possuem da Mediateca?
2. Da interação com a comunidade, como define a imagem que esta possui da Mediateca?
3. Como define a importância das relações da Mediateca com as instituições de ensino?
4. Como define a importância das relações da Mediateca com a comunidade?
5. Por favor, exponha comentários e opiniões que considere como pertinentes para melhorar a imagem da Mediateca junto da comunidade e das instituições de ensino:

### **III - Qualidade de Serviço**

1. Atendendo à missão da Mediateca, como considera a qualidade do serviço prestado, quer aos utilizadores quer à comunidade?
2. Quais os fatores que considera que mais contribuem para essa qualidade de serviço (ex.: o edifício, os espaços, os equipamentos informáticos, o mobiliário, a competência técnica dos recursos humanos, os serviços de referência, a coleção disponibilizada, as atividades socio/culturais)?
3. Qual a relevância da Mediateca para a formação (escolar) dos utilizadores?
4. Por favor, exponha comentários e opiniões que considere como pertinentes para melhorar a qualidade de serviço disponibilizado pela Mediateca:

### **IV - Experiência na Mediateca**

1. Considerando a sua experiência profissional nesta Mediateca, qual é o seu grau de satisfação?
2. Qual a importância que atribui ao papel da Mediateca no seu desenvolvimento profissional?
3. Por favor, exponha comentários e opiniões que considere como pertinentes para melhorar o grau de satisfação dos técnicos e dos utilizadores:

**Muito obrigado**

## **Questionário aos utilizadores da Mediateca**

### **Ilha de São Tomé**

O presente questionário insere-se num trabalho de investigação no âmbito de uma dissertação de Mestrado em Ciências da Documentação e da Informação, na Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa.

Visa a recolha de dados que permitam aferir qual a perceção do valor das duas Mediatecas CGD instaladas na Ilha de São Tomé e na Ilha do Príncipe, em São Tomé e Príncipe, junto dos utilizadores de cada uma das Mediatecas.

Para além dos dados solicitados, apresente opiniões e informação que considere relevante para o estudo.

Para esclarecimentos, juntamos os seguintes contatos:

- Nome – Joaquim Pombo Gonçalves;
- Correio eletrónico – [joaquim.pombo@cgd.pt](mailto:joaquim.pombo@cgd.pt);
- Telefone – (+351) 961688310

**Muito obrigado**

**Maio 2016**



## Anexo 12b - Questionário aos Utilizadores da Mediateca de S. Tomé

I – Caracterização Demográfica							
1	Idade						
2	Género					Masculino	Feminino
3	Grau de escolaridade	Sem grau	Básico	Secundário	Licenciatura	Mestrado	Doutoramento
4	Como tomou conhecimento da existência da Mediateca	Informação oral (familiar, professor, colega, amigo, ...)		Rádio	Televisão	Jornais	Ação de divulgação
5	Atividade profissional						
5.1	Estudante						
5.2	Desempregado						
5.3	Trabalha (indique em que área de atividade se inclui)						
5.3.1	Quadro superior						
5.3.2	Especialista de profissões intelectuais/científicas						
5.3.3	Técnico/Profissional de nível intermédio						
5.3.4	Administrativo						
5.3.5	Operário						
5.3.6	Agricultor/pescador						
5.3.7	Trabalhador não classificado						
6	Qual a periodicidade com que acede à Mediateca	1. <sup>a</sup> vez	Raramente	Diariamente	Semanalmente	Mensalmente	
II - Necessidades de Informação							
7	Para que fins frequenta a Mediateca? (Indique o grau de ocorrência dessa necessidade)	Nunca	Raramente	Algumas vezes	Muitas vezes	Sempre	
7.1	Consulta de livros						
7.2	Leitura de revista/jornais						
7.3	Estudo						
7.4	Consulta de bases de dados						
7.5	Utilização da Internet						
7.6	Pesquisa no catálogo da Mediateca						
7.7	Utilização dos audiovisuais (música e vídeos)						
7.8	Participação nas atividades de animação/formação						
III - A imagem da Mediateca							
8	Indique como considera a imagem desta Mediateca	Muito má	Má	Nem boa nem má	Boa	Muito boa	
8.1	Divulgação da Mediateca						
8.2	A Mediateca enquanto equipamento cultural						
8.3	Qual é a imagem que a comunidade tem da Mediateca						
8.4	Como considera a implantação da Mediateca na comunidade						
8.5	Qual a interação da Mediateca com os estabelecimentos de ensino						
9	A Mediateca tem importância na sua atividade profissional / académica	Irrelevante	Pouca importância	Nem importante nem irrelevante	Com importância	Com muita importância	

9.1	Justifique					
10	A Mediateca tem importância na vida da comunidade	Irrelevante	Pouca importância	Nem importante nem irrelevante	Com importância	Com muita importância
10.1	Justifique					
<b>IV - Qualidade de Serviço</b>						
10	Como considera a qualidade total do serviço prestado?	Muito má	Má	Nem boa nem má	Boa	Muito boa
11	Considerando o serviço prestado, indique a importância/prioridade que atribui aos seguintes fatores:	Irrelevante	Pouco importante	Nem importante nem irrelevante	Importante	Muito importante
11.1	Edifício					
11.2	Distribuição de espaços					
11.3	Equipamentos informáticos					
11.4	Mobiliário					
11.5	Condições ambientais (iluminação e ar condicionado)					
11.6	Competência técnica dos funcionários					
11.7	Disponibilidade dos funcionários					
11.8	Atendimento					
11.9	Apoio dos funcionários na utilização das tecnologias					
11.10	Apoio dos funcionários no encaminhamento para a coleção					
11.11	Coleção					
11.12	Acesso à coleção					
11.13	Atividades de animação/formação					
11.14	Horário de funcionamento					
<b>V - Experiência na Mediateca</b>						
12	Considerando a sua experiência vivenciada na Mediateca, indique:	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
12.1	Qual é o seu grau de satisfação quanto à localização?					
12.2	Qual é o seu grau de satisfação quanto ao atendimento?					
12.3	Qual é o seu grau de satisfação quanto ao acervo?					
12.4	Qual é o seu grau de satisfação quanto ao equipamento informático?					



12.5	Qual é o seu grau de satisfação na globalidade?					
13	Como considera a Mediateca relativamente às suas expetativas?	Muito abaixo	Abaixo	Conforme esperado	Acima	Muito acima
14	Por favor, indique três palavras que, na sua opinião, melhor caraterizam a Mediateca					
15	Por favor, exponha comentários e opiniões que considere pertinentes para melhorar o serviço disponibilizado pela Mediateca					

Fonte: Adaptado de MARQUES, Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso - A satisfação do cliente de serviços de informação. As bibliotecas públicas da região centro. Coimbra : Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra. 2012. 384 f. Tese de Doutoramento.



## **Questionário aos utilizadores da Mediateca**

### **Ilha do Príncipe**

O presente questionário insere-se num trabalho de investigação no âmbito de uma dissertação de Mestrado em Ciências da Documentação e da Informação, na Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa.

Visa a recolha de dados que permitam aferir qual a perceção do valor das duas Mediatecas CGD instaladas na Ilha de São Tomé e na Ilha do Príncipe, em São Tomé e Príncipe, junto dos utilizadores de cada uma das Mediatecas.

Para além dos dados solicitados, apresente opiniões e informação que considere relevante para o estudo.

Para esclarecimentos, juntamos os seguintes contatos:

- Nome – Joaquim Pombo Gonçalves;
- Correio eletrónico – [joaquim.pombo@cgd.pt](mailto:joaquim.pombo@cgd.pt);
- Telefone – (+351) 961688310

**Muito obrigado**

**Maior 2016**



### **Anexo 13b - Questionário aos Utilizadores da Mediateca do Príncipe**

I – Caracterização Demográfica							
1	Idade						
2	Género					Masculino	Feminino
3	Grau de escolaridade	Sem grau	Básico	Secundário	Licenciatura	Mestrado	Doutoramento
4	Como tomou conhecimento da existência da Mediateca	Informação oral (familiar, professor, colega, amigo, ...)		Rádio	Televisão	Jornais	Ação de divulgação
5	Atividade profissional						
5.1	Estudante						
5.2	Desempregado						
5.3	Trabalha (indique em que área de atividade se inclui)						
5.3.1	Quadro superior						
5.3.2	Especialista de profissões intelectuais/científicas						
5.3.3	Técnico/Profissional de nível intermédio						
5.3.4	Administrativo						
5.3.5	Operário						
5.3.6	Agricultor/pescador						
5.3.7	Trabalhador não classificado						
6	Qual a periodicidade com que acede à Mediateca	1. <sup>a</sup> vez	Raramente	Diariamente	Semanalmente	Mensalmente	
II - Necessidades de Informação							
7	Para que fins frequenta a Mediateca? (Indique o grau de ocorrência dessa necessidade)	Nunca	Raramente	Algumas vezes	Muitas vezes	Sempre	
7.1	Consulta de livros						
7.2	Leitura de revista/jornais						
7.3	Estudo						
7.4	Consulta de bases de dados						
7.5	Utilização da Internet						
7.6	Pesquisa no catálogo da Mediateca						
7.7	Utilização dos audiovisuais (música e vídeos)						
7.8	Participação nas atividades de animação/formação						
III - A imagem da Mediateca							
8	Indique como considera a imagem desta Mediateca	Muito má	Má	Nem boa nem má	Boa	Muito boa	
8.1	Divulgação da Mediateca						
8.2	A Mediateca enquanto equipamento cultural						
8.3	Qual é a imagem que a comunidade tem da Mediateca						
8.4	Como considera a implantação da Mediateca na comunidade						
8.5	Qual a interação da Mediateca com os estabelecimentos de ensino						
9	A Mediateca tem importância na sua atividade profissional / académica	Irrelevante	Pouca importância	Nem importante nem irrelevante	Com importância	Com muita importância	

9.1	Justifique					
10	A Mediateca tem importância na vida da comunidade	Irrelevante	Pouca importância	Nem importante nem irrelevante	Com importância	Com muita importância
10.1	Justifique					
<b>IV - Qualidade de Serviço</b>						
10	Como considera a qualidade total do serviço prestado?	Muito má	Má	Nem boa nem má	Boa	Muito boa
11	Considerando o serviço prestado, indique a importância/prioridade que atribui aos seguintes fatores:	Irrelevante	Pouco importante	Nem importante nem irrelevante	Importante	Muito importante
11.1	Edifício					
11.2	Distribuição de espaços					
11.3	Equipamentos informáticos					
11.4	Mobiliário					
11.5	Condições ambientais (iluminação e ar condicionado)					
11.6	Competência técnica dos funcionários					
11.7	Disponibilidade dos funcionários					
11.8	Atendimento					
11.9	Apoio dos funcionários na utilização das tecnologias					
11.10	Apoio dos funcionários no encaminhamento para a coleção					
11.11	Coleção					
11.12	Acesso à coleção					
11.13	Atividades de animação/formação					
11.14	Horário de funcionamento					
<b>V - Experiência na Mediateca</b>						
12	Considerando a sua experiência vivenciada na Mediateca, indique:	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
12.1	Qual é o seu grau de satisfação quanto à localização?					
12.2	Qual é o seu grau de satisfação quanto ao atendimento?					
12.3	Qual é o seu grau de satisfação quanto ao acervo?					
12.4	Qual é o seu grau de satisfação quanto ao equipamento informático?					

12.5	Qual é o seu grau de satisfação na globalidade?					
13	Como considera a Mediateca relativamente às suas expetativas?	Muito abaixo	Abaixo	Conforme esperado	Acima	Muito acima
14	Por favor, indique três palavras que, na sua opinião, melhor caraterizam a Mediateca					
15	Por favor, exponha comentários e opiniões que considere pertinentes para melhorar o serviço disponibilizado pela Mediateca					

Fonte: Adaptado de MARQUES, Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso - A satisfação do cliente de serviços de informação. As bibliotecas públicas da região centro. Coimbra : Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra. 2012. 384 f. Tese de Doutoramento.